



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

**CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN
ESPAÑOL**

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN, MODALIDAD
SEMIPRESENCIAL**

TEMA:

**“ANALIZAR LOS PROCEDIMIENTOS PROTOCOLARIOS Y
ETIQUETA EN LOS EVENTOS DEL COLEGIO NACIONAL
GUAYLLABAMBA EN EL PERIODO 2018-2019”**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de LICENCIADA EN
SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

Línea de investigación: Gestión, calidad de la educación, procesos pedagógicos
e idiomas.

Autor: Jeniffer Karolina Rodríguez Paredes

Director: MSc. Edwin Eduardo Echeverría Cruz

Ibarra- febrero – 2020



FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA (FECYT)

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	DE	175352935-1	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	RODRÍGUEZ PAREDES JENIFFER KAROLINA	
DIRECCIÓN:		QUITO	
EMAIL:		rjeniffer448@gmail.com	
TELÉFONO FIJO:		2164478	TELÉFONO MÓVIL: 0993787776

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“Analizar los procedimientos protocolarios y etiqueta en los eventos del Colegio Nacional Guayllabamba en el período 2018-219”.
AUTOR (ES):	RODRÍGUEZ PAREDES JENIFFER KAROLINA
FECHA: DD/MM/AA	28 /FEBRERO/ 2020
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en español.
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. Edwin Echeverría.



2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrollo, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 28 días del mes de febrero del 2020.

EL AUTOR:

Firma.....

Nombre: Jeniffer Karolina Rodríguez Paredes.



FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA (FECYT)

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra, 28 de febrero del 2020

Msc. Edwin Echeverría

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final de trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Msc. Edwin Echeverría
100253773-4



FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA (FECYT)

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal examinador del trabajo de titulación "Analizar los procedimientos protocolarios y etiqueta en los eventos del Colegio Nacional Guayllabamba" elaborado por Jeniffer Karolina Rodríguez Paredes, previo a la obtención del título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en español, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte.

MSc. Raimundo López

C.C 1001308905

MSc. Edwin Echeverría

C.C 100253773-4

MSc. Julia Chilibingua

C.C 1001839883

MSc. Rosa Bastidas

C.C 040094822-0



FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA (FECYT)

DEDICATORIA

A Dios porque fue mi guía en todo el trayecto de mi carrera universitaria. A mi familia por haber sido siempre una mano de apoyo, a mi madre Sandra Paredes quien siempre estuvo dándome ánimo y voz de aliento, por haber sabido guiarme por el buen camino y enseñarme que todo se consigue con esfuerzo propio y que para lograr alcanzar el éxito es necesario ser constante y paciente en cada cosa que se hace.

Jeniffer Karolina Rodríguez Paredes



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de estar aquí, siendo la persona que hoy soy gracias a todas las personas que puso en mi camino. A la Universidad Técnica del Norte por la oportunidad que me dio de prepararme personal y profesionalmente en tan prestigiosa institución, al Colegio Nacional Guayllabamba por permitirme realizar mi proyecto de investigación y darme las facilidades para culminar con el mismo exitosamente.

A mi tutor el MSc. Edwin Echeverría, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos y motivación supo orientarme para culminar con mi proyecto.

Jeniffer Karolina Rodríguez Paredes



RESUMEN

El proyecto de investigación se realizó en el Colegio Nacional Guayllabamba de la ciudad de Quito, provincia Pichincha con el objetivo de analizar los procedimientos protocolarios y la etiqueta al momento de organizar los eventos institucionales del plantel, tomando en cuenta que estos permiten mantener un orden para realizar cada una de las actividades planificadas de forma que el evento se desarrolle de la mejor manera posible y a través de estos realizar la imagen institucional. El proyecto se sustenta en los tipos de investigación descriptiva, de campo, cuantitativa, bibliográfica además de los métodos de investigación como fue el deductivo, inductivo y estadístico, puesto a que fue a través de estos que se logró recolectar información y obtener así datos importantes. En cuanto a los instrumentos de investigación se utilizó entrevistas y encuestas, mismas que ayudaron a evidenciar que existe la necesidad de un manual de procedimientos protocolarios y etiqueta debido a los resultados obtenidos por parte del personal entrevistado y encuestado, puesto a que fueron los mismos quienes manifestaron que existe la falencia de estos procedimientos al momento de planificar y organizar los eventos, lo que llevo a realizar conclusiones y recomendaciones para que sus funcionarios puedan realizar estas actividades sin inconvenientes ya que en el manual se presentan lineamientos de cómo organizar eventos, como vestirse y cuidar la imagen personal, cómo actuar ante el público, los procedimientos a utilizar en cada uno de estos y a su vez como ubicar correctamente a los invitados según cuales sean estos.

Palabras claves: Protocolo, Etiqueta, Procedimientos, Planificación, Organización, Eventos.

ABSTRACT

This research project was carried out at the Guayllabamba National College of the city of Quito, in the province of Pichincha with the objective of analyzing the protocol procedures and the etiquette at the time of organizing institutional events in the campus, taking into account that they have access to an order to carry out each of the planned activities so that the event develops in the best possible way to enhance the institutional image. The project is based on the types of descriptive, field, quantitative, documentary research as well as research methods such as deductive, inductive and analytical-synthetic. Regarding the research instruments, interviews and surveys will be analyzed, which will help to evidence that there is a need for a protocol procedures manual and etiquette due to the results obtained by the interviewee and personal survey, as they stated that there is a lack of these procedures at the time of planning and organizing the events, which led to the creation of guidelines on how to organize events through a manual, where it is shown how to dress and take care of the personal image, how to act in public, the procedures to be used in each of these and in turn how to correctly place the guests according to who they are.

Keywords: Protocol, Etiquette, Procedures, Planning, Organization, Events.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	ii
2. CONSTANCIAS	iii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
1. MARCOTEÓRICO.....	3
1.1. Protocolo.....	3
1.1.2. La importancia del protocolo en eventos.....	3
1.1.3. Tipología del protocolo	4
1.1.4. Principios fundamentales del protocolo	4
1.1.5. Los tratamientos	5
1.1.6. El anfitrión	5
1.1.7. Las funciones del anfitrión	5
1.1.8. La presidencia	6
1.1.9. Tipos de presidencias	7
1.1.10. La precedencia	7

1.1.11. La ley de la derecha	7
1.1.12. Criterios al ubicar a los asistentes en el evento.....	8
1.1.13. Ordenación de banderas.....	8
1.2. Etiqueta.....	9
1.2.1. Urbanidad	9
1.2.2. Cortesía.....	10
1.2.3. Imagen personal	10
1.2.4. Elementos básicos de las relaciones sociales.....	11
1.2.5. Momentos de verdad de la imagen.....	12
1.2.6. Tipos de saludos.....	12
1.2.7. Elementos que deben acompañar al saludo	12
1.3. Eventos	13
1.3.1. Tipos de eventos según su publico.....	13
1.3.2. Tipos de actos según su contenido	14
1.3.3. Etapas del organizador de eventos	14
1.3.4. La función de la escenografía en la organización de eventos.....	15
1.3.5. Recursos.....	15
CAPITULO II.....	17
2. METODOLOGÍA	17
2.1. Tipos de investigación.....	17
2.1.2. Investigación descriptiva	17
2.1.3. Investigación de campo	17
2.1.4. Investigación cuantitativa	17
2.1.5. Investigación bibliográfica	17
2.2. Métodos de investigación	17

2.2.1. Método Deductivo.....	17
2.2.2 Método inductivo	18
2.2.3. Método estadístico	18
2.3. Instrumentos de investigación	18
2.3.1. Entrevista	18
2.3.2. Encuesta.....	18
2.4. Matriz diagnóstica.....	19
2.5. Participantes.....	20
CAPITULO III	21
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
3.1. Entrevista aplicada a las autoridades del Colegio Nacional Guayllabamba.....	21
3.2. Encuestas aplicadas al personal del Colegio Nacional Guayllabamba	23
CAPITULO IV	28
4. PROPUESTA	28
4.1. Título de la propuesta	28
4.2. Justificación	28
4.3. Objetivos.....	29
4.3.1. Objetivo general.....	29
4.3.2. Objetivos específicos.....	29
4.4. Ubicación geográfica y física	30
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	61
GLOSARIO DE TÉRMINOS	62
REFERENCIAS	63
ANEXO.....	65

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Recursos a utilizar en el evento.....	16
<i>Figura 2.</i> Conocimientos de Etiqueta y protocolo.....	23
<i>Figura 3.</i> Aplicación de procedimientos protocolarios y etiqueta.....	23
<i>Figura 4.</i> Participación de los funcionarios en eventos	24
<i>Figura 5.</i> Exigencias en los eventos	24
<i>Figura 6.</i> La imagen de la institución a través de los eventos.....	25
<i>Figura 7.</i> Orden de ubicación de autoridades e invitados.....	25
<i>Figura 8.</i> Necesidad de los procedimientos protocolarios y la etiqueta	26
<i>Figura 9.</i> Calificación de eventos realizados por la institución	26
<i>Figura 10.</i> Utilidad de un manual de procedimientos protocolarios y etiqueta	27
<i>Figura 11.</i> Ubicación geográfica del Colegio Nacional Guayllabamba	30

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1.</i> Matriz de relación.....	19
<i>Tabla 2.</i> Cuadro de población.....	20

INTRODUCCIÓN

En la provincia de Pichincha, Cantón Quito, se encuentra el Colegio Nacional Guayllabamba, el cual representa un plantel educativo que ha mantenido a lo largo de su historia un estándar de educación de calidad, teniendo como modalidad funcional jornadas matutina y vespertina, en el nivel de educación de bachillerato unificado y técnico, contando en la actualidad con un aproximado de 1.175 estudiantes.

El plantel educativo desprende de si una gran cantidad de estudiantes que se preparan y adquieren conocimientos y una buena educación para salir a la sociedad y ser personas útiles para la misma a través del mérito académico y las debidas graduaciones que se realizan año tras año. El plantel en su función realiza una infinidad de actividades académicas, sin embargo, las actividades que más dan a conocer la organización que el mismo tiene son los eventos solemnes que este realiza.

El problema se efectúa cuando los eventos que se realizan en el plantel educativo no se dan de manera satisfactoria para sus públicos a quienes va dirigido, debido a que el plantel no cumple con los procedimientos protocolarios y la etiqueta necesarios para la buena organización de los mismos, por lo que los funcionarios encargados de estas actividades no tienen un documento para guiarse y seguir un proceso determinado ante el desarrollo de eventos, es por ello que los programas no se dan de manera efectiva, puesto que las actividades encargadas a sus funcionarios no se cumplen de manera adecuada y es así que el prestigio del plantel se ve comprometido. La falta de conocimiento del tema en cuestión hace que los eventos realizados por el plantel mantengan procedimientos muy tradicionales que impiden que estos se desarrollen con la solemnidad requerida.

La presente investigación está encaminada a mejorar el desarrollo de los eventos de índole institucional es decir aquellos eventos que el plantel educativo considera de obligatoria realización como son: La inauguración del año lectivo, el juramento a la bandera y proclamación de abanderados y escolta, la inauguración de los juegos deportivos, sesión solemne y finalmente las graduaciones. La mejora de estos eventos se logrará a través de los procedimientos protocolarios y la etiqueta de necesaria aplicación al momento de proceder a la ejecución de estos eventos formales, siendo menester una vez elaborados, ponerlos en práctica para así obtener los mejores resultados. Para ello debemos tomar en cuenta que la etiqueta y el protocolo van de la mano y que la función del protocolo implica necesariamente pensar y no sólo aplicar procesos mecánicos, sino reconocer las jerarquías del orden institucional a ser efectuadas, incluyendo ubicación del anfitrión, demarcación del rango de autoridades, orden de precedencias y demás detalles a ser aplicados en los eventos.

Y la etiqueta está relacionada un poco más con los buenos modales, el comportamiento, el vestuario a utilizar, y demás detalles de decoro para el buen cumplimiento del evento y así proyectar una imagen impecable tanto de autoridades, administrativos, docentes y estudiantes que conforman el plantel educativo. Puesto a que con la elaboración del manual será mucho más fácil tener la orientación precisa y organizativa del evento.

La razón de ser de lo expuesto radica en la imagen de la entidad educativa, la que se debe cuidar y mantener, por lo que toda actividad a ser realizada por el plantel, deberá ejecutarse de forma correcta, para que pueda proyectar a su público una imagen intacta y de compromiso con la comunidad e institución.

Tal como se ha expuesto, el objetivo principal de la investigación es determinar la importancia que tienen los procedimientos protocolarios y la etiqueta en los eventos institucionales, para después diagnosticar a través de los instrumentos como son la entrevista y encuesta el nivel de conocimiento que los funcionarios del Colegio Nacional Guayllabamba tienen en el tema y de esta forma profundizar más en información. Además, la investigación será sustentada a través de fuentes bibliográficas y libros en los que se menciona el tema referido.

Finalmente, lo que se propone para dar solución a la problemática existente es un manual de procedimientos protocolarios y etiqueta de los eventos del Colegio Nacional Guayllabamba. Para que la institución educativa, pueda contar con los conocimientos que permitan a los miembros de este, guiarse e ir desempeñando con responsabilidad y exactitud las actividades encomendadas. A fin que sea lleve a cabo una adecuada planificación y organización y ejecución de tales eventos, desde su inicio hasta su clausura, proyectando así una imagen positiva del plantel.

El proyecto de investigación se realiza mediante cuatro capítulos, el capítulo uno que consta del estudio de las variables que en este caso son los procedimientos protocolarios y la etiqueta los cuales conforman el marco teórico, en el siguiente se plasma toda la metodología y los instrumentos que se utilizó para para la recopilación de información, el proyecto se sustenta en los tipos de investigación descriptiva, de campo, cuantitativa, bibliográfica además de los métodos de investigación como fue el deductivo, inductivo y estadístico en cuanto a los instrumentos de investigación se utilizó entrevistas y encuestas, mismas que ayudaron a evidenciar que existe la necesidad de un manual de procedimientos protocolarios y etiqueta debido a los resultados obtenidos a través de las tabulaciones realizadas y que se muestran en gráficos en el capítulo tres, finalmente en el capítulo cuatro se encuentra el desarrollo dela propuesta en el cual se presentan los procedimientos necesarios para la realización de cada uno de los eventos antes mencionados.

Los procedimientos protocolarios y la etiqueta son de suma importancia para la realización de los eventos ya que les otorga la formalidad que estos requieren, así como la rigidez con la que se los debe llevar a cabo y es necesarios conocerlos puesto a que en cualquier momento de la vida podemos llegar a ser partícipes de estos.

Finalmente, el impacto alcanzado con la realización de este proyecto tiene una proyección al positivismo en todos los órdenes referidos, ya que el aporte de este manual contribuirá al desarrollo de la comunidad, puesto que está pensado en mejorar la imagen de la mencionada institución a través de la de la realización de eventos bien organizados en el que los interventores podrán guiarse y cumplir con eficiencia las diferentes actividades, elevando con ello el prestigio de la institución.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Protocolo

El protocolo hoy en la actualidad es un término muy utilizado por la sociedad para determinar la manera en la que se realizará una actividad, el orden y la forma en que se procederá a hacer algo para el buen desarrollo del mismo.

(Alvarado M. T., 2009), menciona que, el termino protocolo tiene un sin número de definiciones que la sociedad se forma de este término, sin embargo, todas estas se centran en determinados procedimientos que permiten que una actividad se realice de manera organizada y ordenada, el protocolo mayoritariamente ordena el lugar que debe ocupar cada persona en un evento, así mismo como el vestuario o prenda más adecuada para llevar en distintas ocasiones, tomando en cuenta el tipo de evento que este sea le otorga la formalidad que este requiere.

(López R. V., 2012, pág. 8), menciona que, el protocolo es un conjunto de normas y reglas, tanto oficiales como normas que se siguen por tradición, que han ido cambiando de acuerdo con las costumbres y usos de las diferentes épocas. Así, el protocolo social, es decir, las normas de tratamiento de las distintas personas según su clase, ocupación y estatus, existen desde que hay clase social.

El protocolo es un conjunto de procedimientos que permiten realizar una actividad de forma ordenada y correcta, así mismo reconoce que lugar le corresponde ocupar a cada asistente en el evento en base a la importancia que la persona representa en éste y esta misma acción se toma con los instrumentos simbólicos como son las banderas. También ayuda a mejorar la presentación del evento puesto a que establece procesos correctos para su buen desarrollo permitiendo así que los invitados al evento disfruten de un momento ameno.

1.1.2. La importancia del protocolo en eventos

El protocolo ocupa un lugar importante en la planificación y ejecución de un evento, puesto a que permite determinar los procedimientos necesarios a utilizarse para llevar a cabo exitosamente el desarrollo del mismo.

(Altamirano, 2017), menciona que, el protocolo suele identificarse mucho con la palabra educación, ya que se basa en las buenas maneras del saber ser y saber estar, la aplicación del protocolo en los eventos es importante ya que ayuda a regular el comportamiento y la conducta de los invitados para que el evento se desarrolle armónicamente, permite también reconocer posiciones sociales para establecer un orden para cada persona e incentiva a las buenas relaciones evitando así conflictos que se pueden presentar durante el mismo.

El protocolo juega un papel muy importante en la ejecución de un evento puesto a que este se basa en las buenas maneras y contribuye al buen comportamiento para que el accionar de cada persona ante diversas situaciones sea el adecuado, permitiendo así que las relaciones entre individuos se den de la mejor manera y se promueva el buen trato y equilibrio en las relaciones sociales. De modo que cada asistente en el evento respeta la presencia y el lugar que le corresponde ocupar a los demás.

1.1.3. Tipología del protocolo

(López J. d., 2016), menciona que, existen tres tipos de protocolo que permiten regular el comportamiento, el trato y la conducta de los invitados a determinado evento o acto y desarrollar las actividades programadas del mismo de manera ordenada.

- **Protocolo oficial.** - este se caracteriza por tener un sentido rígido, es decir tiene normas legales establecidas que no pueden ser modificadas libremente, se centra especialmente en el orden correcto de ubicación de invitados en un evento.
- **Protocolo empresarial.** - este tipo de protocolo no tiene normas establecidas, pero se basa en el protocolo oficial y se caracteriza por ser flexible, es decir su objetivo es mantener buenas relaciones con su público de interés por lo que hace uso del protocolo solo si es necesario y según como les parezca conveniente y favorecedor empresarialmente.
- **Protocolo social.** - a este se le considera la base de todo protocolo ya que sobre este se crea la estructura del protocolo oficial y empresarial, se centra en el conocimiento de usos y costumbres que mejoran las relaciones publicas y las institucionales para ofrecer una excelente atención a su público objetivo.

Existen tres tipos de protocolo y estos son el protocolo social, el oficial y el empresarial que tienen su base en el buen desarrollo de cada actividad a realizar en un lugar, así mismo como el comportamiento y la conducta adecuados que cada persona debe tener para regular así las relaciones entre los invitados a un evento al mismo tiempo que ordena el lugar correspondiente para cada uno de ellos, el tipo de protocolo a utilizar será según el tipo de acto que se realice.

1.1.4. Principios fundamentales del protocolo

Desde tiempos antiguos han existido principios que permiten que el protocolo se cumpla y se aplique de manera correcta, estos son: el principio de ordenación, de jerarquización y de armonización mismos que al ser aplicados en los eventos permitirán que estos tengan buenos resultados ya que determina el buen comportamiento a tener y como ubicar a cada persona en el evento para evitar conflictos o inconformidad por parte de los asistentes, debido al trato que cada uno recibe durante el evento.

(Arroyo Gómez & Morrueco Gómez, 2013, pág. 100).

- **Principio de ordenación.** Antes de organizar cualquier tipo de acto, habrá que clasificarlo según el tipo o naturaleza del mismo (privado, oficial, publico, religioso, etc.)
- **Principio de jerarquización.** Es necesario establecer las categorías para la correcta ubicación tanto de los invitados como de los elementos que intervienen en el acto. La jerarquización puede ser:
 - **Material:** la que organiza símbolos e instrumentos.
 - **Personal:** la que ordena personas en los espacios establecidos.
 - **Principio de armonización.** tratar de solucionar situaciones nuevas y desconocidas que pueden presentarte en determinados actos de manera que se evite cualquier tipo de conflicto.

Para que un evento se desarrolle de la mejor manera posible es necesario conocer los principios del protocolo como son el principio de ordenación que permitirá identificar el tipo de evento que se va a organizar y determinar las actividades que se realizaran durante el mismo. De jerarquización, lo que permitirá identificar qué instrumentos materiales y humanos participaran en el evento y el orden de ubicación que se le asignara a cada cosa o persona según su

importancia en el evento. De armonización, es el principio de protocolo que se basa en el buen trato que se le debe dar a todos los asistentes del evento para evitar situaciones incómodas o de conflicto y en caso de éstas presentarse saber la manera de sobrellevarlas y darles solución.

1.1.5. Los tratamientos.

Los tratamientos son las distintas formas que se usan para referirse a una persona, el trato siempre debe demostrar respeto y cortesía para que las personas se sientan cómodas en este momento.

(Kasianczuk, 2009, pág. 8), menciona que, “es la manera correcta que han de tener para dirigirse los miembros de las instituciones, tanto entre sus pares como frente a terceros.”

(Arroyo Gómez & Morruco Gómez, 2013, pág. 113), menciona que, en la actualidad el tratamiento más usado para dirigirnos a alguien es el pronombre “tú”, más si la persona es conocida, aunque si ésta no lo es se suele justificar el “tuteo” cuando la persona sea de menor edad a la nuestra o de menor posición jerárquica. En cualquier caso, y como norma general, no debemos tutear a nadie de forma directa si no le conocemos de nada.

El tratamiento es el trato especial y la máxima atención que se le brinda a una persona debido a la importancia de su presencia en determinado lugar, la forma de trato hacia las personas siempre debe ser cortés y respetuoso. El trato varía según la confianza que se tenga con ésta, en el ámbito social o empresarial, comúnmente si recién se conoce a una persona se tiende a tratarle con el pronombre usted, sin embargo, si existe una conexión de confianza o la persona nos da el permiso de tutearla se lo puede hacer sin problema, esto siempre y cuando a la persona no le moleste sin embargo generalmente se recomienda usar siempre y el pronombre usted con todas las personas.

1.1.6. El anfitrión

El anfitrión es la persona o la entidad que organiza un acto para que a este asistan algunos invitados y darles a conocer a los mismos sobre alguna cuestión que estos tienen en común y brindarles durante el acto buen trato y atención, de esto depende la satisfacción que los asistentes a este tengan y califiquen al anfitrión como bueno o malo.

(Real Academia Española, 2014), menciona que, el anfitrión es la persona o entidad que recibe en su casa o en su sede a invitados o visitantes, por lo que se podría decir que el anfitrión es la organización o la persona que organiza un acto o evento y se responsabiliza de todas las actividades que en este se realizan y también de la satisfacción y conformidad de sus asistentes. El anfitrión se denomina como la persona o la entidad que organiza un evento para dar a conocer algo a los invitados, el mismo se hace responsable de todas las acciones y todo lo que pase durante el desarrollo del evento.

1.1.7. Las funciones del anfitrión

El anfitrión El anfitrión tiene distintas funciones, como son organizar el evento, es decir las actividades que en este se realizarán, realizar las invitaciones, recibir a los invitados, etc. Es por ello que su presencia y participación en un acto o evento es muy importante.

(Jiménez, Morales, & Panizo, 2017), mencionan que, las funciones del anfitrión son las siguientes:

- **Decidir todo lo relativo al acto.** - El anfitrión tiene la gran responsabilidad de tomar las decisiones de todo lo que tenga que ver con la organización del evento mismas que marcaran resultados visibles en cuanto al objetivo que este persigue, así mismo como el grado de formalidad, el día fecha y hora en que el evento tendrá lugar lo cual es de vital importancia para la planificación de todo el proceso del mismo
- **Realizar las invitaciones.** - Una vez que se han detallado los objetivos y el contenido a través de los cuales se desarrollara el evento, se realiza un listado de invitados los mismos que son seleccionados según el evento a realizar, es entonces donde se prosigue a diseñar las invitaciones, mismas que se hacen en nombre del anfitrión y se las hace llegar a cada destinatario según como se considere la forma más adecuada.
- **Recibir a los invitados.** - El anfitrión es quien recibirá a los invitados puesto a que es la persona que convoca al evento, sin embargo, si el número de invitados es grande el anfitrión solamente recibirá a los invitados más importantes, del resto de invitados se encargaran las personas delegadas para esta actividad.
- **Atender.** - Es necesario también que el evento se desarrolle conforme a la comodidad y bienestar de los asistentes, es decir la climatización debe ser la adecuada, en caso de que los invitados asistan en sus vehículos será necesario contar con un aparcamiento, es importante saludar y conversar con invitados y hacer las debidas presentaciones entre quienes no se conozcan y añadir cualquier acto de cortesía en el caso que lo amerite
- **Despedir.** -Aquí el anfitrión deberá de dar la debida despedida a los invitados que al inicio del evento saludo, en caso de que no se haya dado la oportunidad de que este saludara a todos los invitados y solo a algunos de ellos como son generalmente los invitados especiales, así mismo deberá despedirse de ellos.

El anfitrión es la persona más importante en el evento ya que es quien convoca al acto y es el quien se encarga de que todo se realice a perfección para que los invitados se sientan en comodidad mientras dure este.

1.1.8. La presidencia

La presidencia es el sitio de honor en el que se ubicará el anfitrión o la persona con mayor autoridad que dirige el evento y junto a él solo tendrán lugar los invitados de honor y quienes lo sub ordenen y el orden de ubicación se realiza según la precedencia de cada invitado al evento.

(Real Academia Española, 2014), según el diccionario de la real academia española dice que la presidencia no es sino el acto de presidir, estar delante de algo o alguien, el lugar o el sitio que ocupa el presidente de una organización o similar y por lo tanto tiene el lugar de mayor autoridad entre un conjunto de más personas.

Se denomina presidencia a la acción de estar adelante de algo o alguien, en la presidencia se encuentra la persona con mayor autoridad, es decir quien preside el acto y sus sub ordenados y a cada uno de ellos se les designara el lugar a ocupar en el acto dependiendo su cargo.

1.1.9. Tipos de presidencias

La presidencia es el lugar o sitio de honor donde se ubica el anfitrión del acto y las personas con mayor autoridad después de él.

(Soto, 2012), menciona que, existen dos tipos de presidencias:

- **Presidencia de pie:** Es el tipo de presidencia que se da únicamente en actos de corta duración ya que debido a que los invitados estarán en la posición de pie se considera que el tiempo no debe extenderse para que los mismos no se cansen del evento.
- **Presidencia sentada:** Es el tipo de presidencia que se da en eventos que se realizan en lugares cerrados o que son de larga duración para darles a los invitados comodidad durante el evento.

Las presidencias son el lugar de honor que ocuparían determinadas personas en un evento y va de la mano con la precedencia la cual determina el orden para ubicar a los asistentes a partir del anfitrión, de manera que estos se sientan cómodos y evite cualquier tipo de conflicto ya que regula todos estos aspectos.

1.1.10. La precedencia

La Precedencia es una actividad muy importante en cuanto se trata de eventos puesto a que asisten distintas personas que representan más importancia que otras en el acto, por lo tanto, el trato de la persona es más atento cuando se habla de una celebridad u alguien con un puesto significativamente alto, por esta razón se debe conocer la función que cumple la precedencia, la cual es designar lugares para que lo ocupen determinadas personas, en un orden previamente establecido.

(Molina, 2007), menciona que, la precedencia se basa en la prioridad del tratamiento que se le otorga a una persona por su alto cargo, puesto o rango que tiene entre algunas personas. También trata del orden de ubicación que se le asigna a las diferentes personalidades, celebridades o autoridades que asisten a un determinado acto.

(Kasianczuk, 2009, pág. 8), menciona que, “La precedencia estará encabezada por los fundadores de la institución y se regirá según el organigrama de cada ente en especial”.

La precedencia es el lugar que se le designa a una autoridad, personalidad o a alguna persona de alta posición jerárquica que es invitada a un evento, este orden de ubicación se designa según el grado de importancia que determinada persona representa en el evento, es decir según cuan alto sea el cargo que desempeña. Para evitar frecuentes errores que aparecen al momento de dar un orden de ubicación por precedencias, se debe tener conocimientos de las personas que fueron invitadas para realizar un orden de ubicación previo al evento y en base a este designar los lugares a los asistentes.

1.1.11. La ley de la derecha

La ley de la derecha es una forma de ordenar a los asistentes de un evento en lugares determinados, esto en base a la jerarquía que tiene cada uno de ellos.

(Génova, 2010, pág. 38), menciona que, “El lugar de honor es la derecha. Es la base del orden de precedencia. Este criterio debe ser respetado siempre. La persona de mayor rango se coloca siempre de pie o sentada, en el centro o a la izquierda de la precedencia inmediatamente inferior”.

Dentro de la precedencia se encuentra el principio de la derecha que nos permite cumplir con un orden correcto de ubicación de los asistentes como de los símbolos que se utilizan en el evento, asignándole a cada uno el lugar que le corresponde debido a la importancia que este representa en el acto. Para esto es necesario considerar el número de símbolos y personas que se va a ordenar es decir si el número es impar quien ostenta el lugar del centro de la mesa es quien preside el acto de ahí que se despliega de manera intercalada el orden de derecha a izquierda, sin embargo, si el número es par el primer y segundo lugar se sitúan a nivel medio de la mesa estos serán las dos posiciones centrales, aquí el anfitrión ocupara el lugar de la derecha según la presidencia o el lugar de la izquierda para el observador, siguiéndole la persona con mayor jerarquía a lado izquierdo y se continua ordenando de derecha a izquierda a partir de estos.

1.1.12. Criterios al ubicar a los asistentes en el evento

Para evitar que dentro de un evento exista algún tipo de conflicto debido al orden erróneo de ubicación que cada asistente debe ocupar, es apropiado tomar en cuenta algunos criterios importantes que nos permitirán organizar un evento armónico.

(Díaz, págs. 62-63), menciona que, los criterios para ubicar a los asistentes en un evento son:

- La antigüedad en el desempeño del cargo.
- Los títulos académicos que se tengan
- La edad
- Quien preside el certamen
- El anfitrión
- El sexo algunas veces
- El orden alfabético de las empresas
- La fecha de creación de las instituciones (gremios, asociaciones).

El orden de ubicación que se le debe asignar a los asistentes a un evento es de suma importancia puesto que permitirá que el evento se desarrolle sin críticas que se basen en un orden equivocado de puestos que no corresponde a las personas delegadas, estos criterios comúnmente se usan cuando es un evento grande y sus invitados de honor son otras organizaciones. la precedencia se da según como lo establezca el anfitrión o el comité organizador y también según la importancia que determinada persona tenga en el evento, sin embargo, tomando en cuenta los criterios antes mencionados se lograra un excelente evento.

1.1.13. Ordenación de banderas

El orden en un evento es de vital importancia por ello se debe tener claro el orden en el que se van a ubicar a todos los invitados y a los materiales simbólicos para que no haya inconvenientes durante el evento.

(Soto, 2012), menciona que, el orden de ubicación de las banderas tiene el mismo método el cual es ordenarlas según la importancia que tiene en el evento, sin embargo, la bandera del pabellón Nacional siempre tendrá prioridad de ahí se desprende el orden de derecha a izquierda, es decir a partir de esta bandera a su derecha se coloca la bandera que le sigue jerárquicamente de ahí le sigue la que tiene jerarquía menor y así sucesivamente. (tomar en cuenta lo que dice el tipo de precedencia ley de la derecha).

La ordenación de las banderas es similar a la ordenación de los invitados de honor comúnmente se sigue el orden de la derecha según el número de materiales simbólicos que se van a utilizar en este, sin embargo comúnmente el orden será conformado por tres banderas lo que significa que en el caso institucional siempre la bandera nacional del Ecuador será la que prime el evento, a su lado derecho y de honor se ubicara a la bandera del cantón Quito y a su lado izquierdo estará ubicada la bandera del plantel educativo.

1.2. Etiqueta

La etiqueta es la base fundamental de la buena convivencia en sociedad, ya que brinda el conocimiento de valores, como son el respeto, la cortesía, la puntualidad, etc. A través de su práctica continua y perseverante se logra mejorar el comportamiento de las personas, adecuando este comportamiento a diversas situaciones que se presentan en la vida y permitiendo mejorar las relaciones entre individuos.

(Carre, 2010, pág. 9), menciona que, la etiqueta en la actualidad va mucho más allá del enunciado de las reglas de cortesía, el buen comportamiento y el estilo, sino que incluye esa consideración general que debemos mostrar hacia el mundo que nos rodea. Y, por supuesto, el elemento fundamental de esa consideración con los demás es la imagen que proyectamos continuamente a las personas a nuestro alrededor. Es sumamente importante que esta imagen sea la más positiva posible y que refleje al máximo nuestro atractivo personal (interno y externo) aunque seamos conscientes de no ser una belleza apabullante, capaz de detener el tráfico a nuestro paso.

(Sansone, 2013, págs. 22,23), menciona que, se denomina así al conjunto de normas del decoro, que guían el comportamiento humano. Es también el grupo de normas vinculadas al ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se deben observar y guardar en actos solemnes y empresariales, como así también en la vida privada.

La etiqueta es la base del comportamiento humano que mejora las actitudes de éstos, ya que se basa en la práctica de valores permitiendo desarrollar un comportamiento agradable y haciendo que las relaciones entre individuos sean más llevaderas, facilitando de esta manera la aceptación de diferentes grupos, ya que el comportamiento tiende a ser el adecuado ante las situaciones que se presentan en cualquier momento de la vida.

1.2.1. Urbanidad

La urbanidad en el mundo es un principio fundamental para formar una sociedad constructiva ya que conlleva el buen comportamiento de las personas, es decir es el comportamiento que en el hogar se aprende, distinguiendo lo bueno de lo malo, esto por medio de las costumbres y

tradiciones que las familias inculcan a los suyos desde que son niños, para que en el futuro sean grandes personas en la práctica de valores.

(Sansone, 2013, pág. 19), menciona que, es el conjunto de normas del trato social que dirigen la atención y el buen modo. Las normas de urbanidad son obligatorias para todas las personas sin distinción alguna, se aprenden en el seno de hogar y se caracterizan por ser sencillas pero indispensables.

La urbanidad es el conjunto de valores básicos que se aprenden en el hogar y se basan en las costumbres y tradiciones que las distintas familias mantienen para reforzar la educación y el respeto en el comportamiento de los suyos, algunos de estos valores son no hablar con la boca llena, lavarse las manos antes de comer y algunos otros que nos permiten relacionarnos con diferentes grupos y ganar su aceptación de manera sencilla.

1.2.2. Cortesía

La cortesía se basa en diferentes valores morales que permiten al ser humano desarrollar un buen comportamiento a través de la práctica de valores como son la honestidad, la amabilidad, el respeto permitiéndole convivir en armonía con la sociedad.

(Sansone, 2013, págs. 19,20), menciona que, cortesía es el conjunto de normas propias del trato social y muestra expresiones de este trato. Las reglas de la cortesía constituyen un lenguaje más elaborado y son una demostración de atención, respeto, delicadeza, consideración y afecto que tiene una persona por otra expresándolas por medio de gestos.

La cortesía es el conjunto de valores que puestos en práctica permiten mejorar la convivencia entre individuos, la cortesía se basa en la amabilidad de las personas, la esencia de cada uno, el comportamiento y el buen trato que tenemos en cuanto a los demás a través de estos valores se logra ganar la consideración de nuestros allegados y de la sociedad.

1.2.3. Imagen personal

La imagen personal siempre ha sido importante en la sociedad puesto a que se basa en un dicho muy conocido como es: como te ven te tratan. Y es que es así aun cuando no llevemos las mejores prendas siempre debemos cuidar de nuestra imagen y tratar de proyectar lo positivo que tenemos y que nos distingue del resto.

(Guillén, 2013), menciona que al asistir a un evento la imagen es muy importante, ya que hoy en la actualidad la sociedad es muy estricta con la manera de vestir, la forma de comportarse, las clases sociales, y las personas con las que nos relacionamos, por ello es importante tomar en cuenta ciertos aspectos que evitan que seamos blanco de críticas, entre estos aspectos están:

- **La importancia del lenguaje corporal**, en el que es vital combinar el lenguaje facial, el gestual y el verbal.
- **La importancia del físico**, donde es importante la apariencia y es esencial saber manejar la mirada, la sonrisa, gesticular lo justo, asentir, mantener la idea de la proximidad, mantener una buena postura, tener un aspecto físico saludable y pulido, para que con ello proyectemos una imagen atractiva de nuestra persona.

- **Importancia de la indumentaria**, en esta parte es importante tomar en cuenta el lugar en el al que vamos a asistir, el ambiente si hace frio o calor para que seleccionemos el vestuario más adecuado a la ocasión, la indumentaria depende también de la forma de ser de la persona, la discreción que se tiene al vestir y la edad.

Es muy importante la imagen que mostramos ante el resto de personas, ya que como nos ven nos tratan por ello se debe procurar asistir a cualquier lugar con prendas limpias y cómodas, de la misma forma es necesario mantener un buen comportamiento para transmitir nuestra mejor imagen.

1.2.4. Elementos básicos de las relaciones sociales.

Para conseguir buenas relaciones con el mundo que nos rodea debemos tener en cuenta ciertos elementos como son el saber ser, saber estar y el saber funcionar, que nos permiten ser más simpáticos y agradables al tratar con otros.

(Arroyo Gómez & Morrucco Gómez, 2013, págs. 102-103)

- **Saber ser.** Son los aspectos o características que forman parte de nuestra personalidad y que hacen que seamos o no más sociales. Algunas de estas características son las siguientes:
 - **La naturalidad.** Podemos decir que la naturalidad influye en la percepción que tienen los demás de nosotros, para que ésta no sea distorsionada debemos mostrarnos tal y como somos, con sencillez en todos nuestros actos, sin interpretar papeles que nos corresponden.
 - **La simpatía.** Esta característica hace que los demás perciban el afecto o la simpatía que les transmitimos, favoreciendo noblemente las relaciones sociales, pero no debemos confundir ser simpático con ser gracioso.
 - **El tacto.** Es adoptar la sensibilidad necesaria para no causar molestia a los que nos rodean.
 - **El autocontrol.** Capacidad de dominar los nervios y el temperamento en situaciones hostiles, manteniendo la calma.
 - **La discreción.** Capacidad de no comentar o airear conversaciones o conocimientos sobre algo o alguien.
- **Saber estar.** Característica necesaria que implica educación y cortesía con la gente que nos rodea.
 - **Educación.** Podemos definir la educación como el conjunto de normas o costumbres de uso común o arraigadas en el tiempo, necesarias para una convivencia con nuestro entorno.
 - **Cortesía.** Podemos decir que cortesía es sinónimo de amabilidad, tolerancia y buenas maneras, es decir saber ser cortés implica saber cómo entender, agradecer o proyectar buenas maneras a la gente que nos rodea.
- **Saber funcionar.** Para que esta característica se cumpla es importante ser puntuales y organizados.
 - **Puntualidad.** Acción de llegar a todas las citas a tiempo, normalmente unos minutos antes de la hora fijada, pero sin llegar con demasiada antelación.
 - **Organización.** Una persona organizada distribuye las tareas de una forma más eficaz, encuentra aquello que busca y, en definitiva, hace que su tiempo sea más eficiente repercutiendo, por lo tanto, de forma favorable en su actividad profesional.

Es importante tomar en cuenta ciertos elementos para poder encajar en la sociedad y desarrollar la habilidad de relacionarnos empáticamente con otros, estos elementos son; el saber ser, que nos ayuda a desarrollar la habilidad de ser más sociables practicando la simpatía, el tacto, el

autocontrol, etc. que nos ayudaran a ser y tratar a los demás como nos gustaría que nos traten; el saber estar, es el elemento que nos permite poner en practica la educación, y la cortesía para brindar respeto a todas las personas con las que nos relacionamos y recibir el mismo respeto y educación por parte de ellos; y el saber funcionar, que nos permite valorar y respetar el tiempo de los demás, haciendo de notros personas responsables y organizadas.

1.2.5. Momentos de verdad de la imagen

Es muy importante decir que la imagen que reflejamos ante los demás influye mucho en el trato que recibimos por parte de estos, también está claro decir que todas las personas debemos cuidar nuestro aspecto personal y más aún cuando se está representado a alguna entidad, puesto que seremos la primera imagen e impresión que el usuario tendrá de esta.

(Díaz, 2012, pág. 18), dice que, los momentos de verdad, son aquellas situaciones por medio de las cuales el cliente externo se formará una imagen de la empresa, a través del primer contacto que este tenga con un trabajador de la misma. La imagen la determinara por lo tanto el tipo de comunicación verbal y no verbal que asuma el trabajador, y ante la capacidad de resolución que tenga este para resolver cualquier situación que se le presente al cliente.

Los momentos de verdad de la imagen hacen referencia a que los miembros de una entidad son quienes le dan la imagen a la misma, es decir que a través de los funcionarios de determinada entidad sus públicos se forman una perspectiva de la imagen de esta por ello es importante que quienes la conforman siempre brinden a los allegados a la entidad el mejor de los tratos y practiquen en ella la cortesía.

1.2.6. Tipos de saludos

Existen diferentes saludos hoy en la actualidad, sin embargo, los más puestos en práctica son el beso en la mejilla y el de estrechar la mano, cualquiera de ellos siempre debe darse con respeto hacia la otra persona.

(Arroyo Gómez & Morrueco Gómez, 2013), menciona que, existen distintos tipos de saludos en la sociedad, sin embargo, el saludo que más se pone en práctica es el de estrechar la mano y el del beso en cualquiera de las mejillas, muchas de las veces el saludo que se le da a otra persona es según la confianza que estas tengan entre si ya que comúnmente si las personas no se conocen de nada es preferible saludar estrechando solamente la mano, pero de ser que existe confianza entre las personas que están saludando se opta por dar el beso en la mejilla.

El saludo de la forma que sea que se dé a la otra persona siempre debe llegar a esta con respeto y cortesía, de forma que la persona no se sienta incomoda en dicho momento.

1.2.7. Elementos que deben acompañar al saludo

Al momento de saludar a una persona es muy importante tomar en cuenta ciertos elementos que harán que el saludo sea más atento y cordial, de manera que al ser el saludo nuestro primer contacto con otras personas lo hagamos de la manera correcta y precisa para evitar que dar lugar a malos entendidos debido al acercamiento inapropiado o por la forma de expresarnos.

(Arroyo Gómez & Morrueco Gómez, 2013, pág. 106)

- **La sonrisa:** deberá acompañar siempre a todo saludo, excepto en aquellos casos en los que saludemos a una persona como expresión de pésame o duelo.
- **Postura adecuada:** debemos estar erguidos y de frente a la otra persona.
- **La mirada:** Debemos mirar directamente a los ojos del interlocutor, ya que no hacerlo demuestra descortesía y desinterés.
- **Ponerse en pie:** Si antes de saludar estamos sentados debemos ponernos en pie, excepto si se trata de una persona con dificultades de movilidad o cuando un invitado se incorpora tarde y saluda a su llegada.
- **Guantes y sombrero:** a la hora de saludar habrá que desnudar la mano y descubrirse la cabeza.

La forma en la que saludamos a una persona habla mucho de nuestra personalidad, por esta razón es imprescindible que el saludo sea realizado de manera cortés y afectuosamente para que las personas se sientan bien en el primer contacto que se realice en cualquier ocasión. El saludo debe ir acompañado de la sonrisa, la postura, la mirada, etc. Estos aspectos varían según la situación en la que nos encontremos.

1.3. Eventos

Un evento es una reunión importante en la que asisten personas y personalidades seleccionadas debido al tipo de acto que este sea, por tal razón este debe acogerse a una serie de procedimientos que permitirán que este evento se desarrolle de manera correcta y efectiva.

(Sánchez, 2009, pág. 27), menciona que, evento es todo acontecimiento previamente organizado que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar preestablecidos, que desarrollarán y compartirán una serie de actividades afines a un mismo objetivo para estímulo del comercio, la industria, el intercambio social y la cultura general.

(Alvarado M. T., 2009, pág. 13), menciona que, “Hace ya una década que los ámbitos académicos se han pronunciado incorporando el estudio del protocolo como una técnica de gestión de públicos en las relaciones públicas institucionales, específicamente en los sistemas ceremoniales que conforman los acontecimientos especiales, actos o eventos”.

Los eventos son acontecimientos importantes que deben tener como base una buena organización, con el fin de cumplir las exigencias de los asistentes y hacer que el evento se dé de la mejor forma posible, por ello deben apegarse a los diferentes procedimientos de protocolo que ayudaran a que el evento cumpla en de manera ordenada con lo planificado.

1.3.1. Tipos de eventos según su público

Existen diferentes tipos de eventos los mismos que se distinguen por la forma en la que se realizan, el objetivo que persiguen y por las personas que asisten a estos, los eventos pueden ser privados y públicos según lo determine el organizador del evento y lo que se desee transmitir a su público.

(Ibáñez, 2015), menciona que, existen dos tipos de eventos los cuales se clasifican entre privados y públicos mismos que tienen diferentes maneras de realizarse y sus objetivos son de igual manera diferentes, por ello es necesario conocer el tipo de acto al que asistiremos para evitar pasar por situaciones incómodas.

- **Eventos privados.** - son aquellos que están destinados a un grupo determinado de personas.
- **Eventos públicos.** - son aquellos en los que la cantidad de personas interesadas que asiste a este es ilimitada ya que está destinado a un público en general, estos eventos son considerados abiertos.

Los eventos se dividen entre privados los cuales están destinados a personas únicamente seleccionadas y los eventos públicos los mismos que tienen como objetivo dar a conocer algo a la sociedad y los concurrentes son ilimitados según este sea un evento público abierto o cerrado.

1.3.2. Tipos de actos según su contenido

Los actos por su contenido o actividad generalmente son los actos de estado, institucionales, comerciales, culturales, religiosos, mismos que tienen distinta organización y desarrollo según cuál de ellos se realice y se distinguen por lo siguiente:

(Altamirano, 2017)

- **Actos de Estado.** Son aquellos que se realizan por la presidencia de la república y los poderes del Estado.
- **Actos Institucionales.** Son aquellos que se realizan por una institución ya sea esta pública o privada, para dar a conocer las actividades y la función que esta cumple dentro de un entorno.
- **Actos Comerciales.** Son realizados por diferentes entidades, con fines de lucro.
- **Actos Culturales.** Son aquellos que los realizan organismos encargados de dar a conocer celebridades, o reconocimientos de un sector determinado.
- **Actos Religiosos.** Son realizados por las diversas entidades que practican actos de fe.

Los actos según su actividad o contenido son los actos de Estado, en los que intervienen los poderes del Estado como son el presidente y su gobierno, etc. Los actos institucionales que son realizados por las propias instituciones y con objetivos diversos. Los actos culturales que se realizan en los diferentes sectores por personas responsables. Y los actos religiosos en los que se despliegan variedad de mensajes con contenido de fe.

1.3.3. Etapas del organizador de eventos

Las etapas de la organización de un evento son importantes puesto que cada una de ellas permite que parte por parte del evento se realice de manera organizada y ordenada para que el mismo sea desarrollado exitosamente.

(Arroyo Gomérz & Morrucco Goméz, 2013)

- **Planificación**
Es la parte fundamental del evento ya que en esta etapa el encargado de organizar el evento debe tener detalladas las actividades respectivas a realizar durante todo el evento ya que estas darán como resultado el fracaso o éxito del mismo.

- **Ejecución**

En esta etapa se lleva a cabo todas las actividades previamente planificadas.

- **Post evento**

Es la etapa que verifica si los resultados finales son los esperados, a través de una evaluación que se realiza al finalizar el evento y visibiliza si las actividades previamente planificadas se cumplieron con éxito o no, esta evaluación se realiza mediante la aplicación de encuestas de satisfacción que tuvieron los asistentes del evento.

Las etapas de la organización de un evento son: la planificación misma en la que se plantean todas las actividades que se realizarán en el evento y la manera en que se procederá en cada una de ellas. La ejecución es la puesta en práctica de todas esas actividades que se plantearon en la planificación. Post evento es la parte donde se evalúa si todas las actividades se realizaron conforme a lo planeado y si con esto se logró cumplir con los objetivos del evento.

1.3.4. La función de la escenografía en la organización de eventos.

Lo más importante a la hora de organizar un evento es tomar muy en cuenta el espacio que se elige para la ejecución de este, es decir la locación y el espacio físico para evitar inconvenientes durante su desarrollo y la satisfacción y comodidad de los asistentes.

(Sánchez, 2009, pág. 103), menciona que, “En la puesta en marcha de un evento, en su proyecto y realización, el espacio en el que transcurre debe ser elegido y diseñado, interviniendo activamente en el desarrollo de la actividad”.

(Richero, 2008), menciona que, cuando hablamos del lugar que se elegirá para realizar el evento se trata del entorno físico, el mismo que debe ser el indicado para que permita que todas las actividades planificadas se puedan realizar sin inconvenientes, debe ser de fácil acceso, mantener comodidad, los servicios y equipos necesarios.

Una parte importante antes de realizar un evento es la selección del lugar en donde se realizará el mismo ya que para esto se debe tomar en cuenta las necesidades de los invitados y los objetivos propuestos. Por todas estas razones el lugar que se determine para realizar el evento debe ser un sitio que satisfaga todas las necesidades que amerite la ocasión. Y una vez elegida la localización se debe asegurar de que existan todos los espacios básicos como son: servicio de catering, servicios higiénicos, la toma de agua y las conexiones eléctricas funcionen a perfección, en general que todo el equipamiento este en perfectas condiciones para que el evento se desarrolle sin problema alguno.

1.3.5. Recursos

Los recursos a utilizar en un evento son de suma importancia ya que de estos depende el buen desarrollo del evento por ello se debe identificar cuáles son los necesarios a utilizar para que no se dé lugar a inconvenientes en el preciso momento.

(Génova, 2018), menciona que, en la organización de un evento es de suma importancia tomar en cuenta los recursos necesarios para su buen desarrollo, es por ello que se considera

importante identificar previo al evento que recursos humanos, materiales y técnicos demás materiales se van a utilizar para evitar que en pleno desarrollo del evento ocurran inconvenientes con las personas encargadas de hacer alguna actividad y que no la cumplieron a tiempo o problemas que se presentan con la falla de los equipos de sonido, visuales y otros.

Previo al evento se debe determinar los recursos humanos, materiales y técnicos a utilizar según los objetivos que el evento persigue. Aquí hablando del recurso humano es donde se designan actividades y funciones a cada persona, donde se arma un equipo de trabajo, en los recursos técnicos es donde se hace la selección de equipos de sonido, equipo visual, de iluminación, ventilación, en los recursos materiales van las carpetas, los lapiceros, mesas, sillas, mantelería, vajilla y demás, en cuanto a lo económico, se debe conocer el presupuesto con el que se cuenta para la realización del evento y la infraestructura es la selección del lugar más adecuado para realizar en este el evento, el mismo que deberá contar con buena climatización, la iluminación propia del lugar, un espacio acogedor, etc.



Figura 1. Recursos a utilizar en el evento. Obtenido de <https://bit.ly/3c1EKEo>

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA

2.1. Tipos de investigación

2.1.2. Investigación descriptiva

Se utilizó este tipo de investigación porque permitió desarrollar un estudio general del problema existente en la organización de eventos dentro del Colegio Nacional Guayllabamba a razón de la incidencia de los procedimientos protocolarios y etiqueta necesarios en estos, ayudando así a recolectar información y datos sumamente importantes para dar solución a esta problemática ya que a través de este tipo de investigación se obtienen resultados más acercados a la realidad.

2.1.3. Investigación de campo

Porque permitió recolectar información y datos concretos por medio del acercamiento personal entre la investigadora y la población estudiada, que en este caso fueron los funcionarios del Colegio Nacional Guayllabamba, para obtener resultados reales basados en la interacción y análisis de los mismos de forma que se evaluó más a profundidad el problema. Y se determinó de manera precisa los procedimientos protocolarios y etiqueta que ayudarán a mejorar el desarrollo de los eventos y a la vez que contribuirán a la imagen del plantel.

2.1.4. Investigación cuantitativa

Porque este tipo de investigación permitió realizar un análisis de la situación en base a la interpretación de datos obtenidos a través de los instrumentos utilizados como fueron la encuesta y la entrevista que se aplicó a los funcionarios del Colegio Nacional Guayllabamba obteniendo así información certera y verídica de la necesidad que existe en el plantel.

2.1.5. Investigación bibliográfica

Porque facilitó la búsqueda de información en diversas fuentes y libros escritos por autores relacionados al tema de etiqueta y protocolo lo que permitió a la investigadora analizar y fundamentar ideas claras y precisas en base a estos textos.

2.2. Métodos de investigación

2.2.1. Método Deductivo

Se utilizó este método porque facilitó el estudio general de la problemática existente en el plantel educativo debido a la falencia de procedimientos protocolarios y la etiqueta necesarios al momento en que realizan sus eventos y llegar a una conclusión en particular para realizar satisfactoriamente estos eventos de índole institucional.

2.2.2 Método inductivo

Este método fue uno de los más importantes durante el desarrollo del proyecto, se utilizó para estudiar cada parte de la información receptada y evidenciar las causas del problema existente en el desarrollo de los eventos del plantel educativo para después aportar con las conclusiones respectivas al caso y así mismo brindar recomendaciones acertadas a un evento exitoso enfocadas a la propuesta.

2.2.3. Método estadístico

Se utilizó este método porque en la investigación realizada fue necesaria la aplicación de instrumentos como las encuestas y la entrevistas. Mismos en los que se realizó su debido análisis estadístico, que en este caso fue la elaboración de gráficos que representaron la información obtenida para llegar a una conclusión y dar solución al problema existente.

2.3. Instrumentos de investigación

2.3.1. Entrevista

La entrevista se aplicó al señor rector de la Colegio Nacional Guayllabamba, Dr. José Cisneros porque es la mayor autoridad del plantel, a la Vicerrectora y a la Inspectora como responsables directos de que la organización de los eventos sea la mejor.

2.3.2. Encuesta

La encuesta se aplicó al personal administrativo y docente, ya que son los funcionarios con quienes generalmente la Institución Educativa cuenta para desarrollar los eventos.

2.4. Matriz diagnóstica

Tabla 1.

Matriz diagnóstica

OBJETIVOS DE DIAGNOSTICO	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Analizar los Procedimientos Protocolarios que el Colegio Nacional Guayllabamba utiliza en la organización de sus eventos	Procedimientos protocolarios	-Protocolo -Importancia del protocolo para eventos -Tipología del protocolo -Principios Fundamentales del Protocolo -Los Tratamientos. -El anfitrión -Las funciones del anfitrión -La Presidencia -Tipos de presidencias -La Precedencia -La ley de la derecha -Criterios al ubicar a los asistentes en el evento -Ordenación de banderas	-Entrevistas -Encuestas	-Autoridades del C.N.G. -Personal Administrativo -Personal Docente
Analizar la aplicación de la etiqueta que se utiliza en la organización de eventos	Etiqueta	-Etiqueta -Urbanidad -Cortesía -Imagen personal -Elementos básicos de las relaciones sociales. -Momentos de verdad de la imagen -Tipos de Saludos -Elementos que deben acompañar al saludo	-Entrevistas -Encuestas	-Autoridades del C.N.G -Personal Administrativo -Personal Docente
Conocer los eventos institucionales que se realizan en el Colegio Nacional Guayllabamba.	Eventos	-Eventos -Tipos de eventos según su publico -Tipos de actos según su contenido -Etapas del organizador de eventos -La función de la escenografía en la organización de eventos. -Recursos	- Entrevista - Encuestas	- Autoridades del C.N.G - Personal Administrativo - Personal Docente

Fuente: Elaboración propia

2.5. Participantes

Tabla 2.

Cuadro de participantes

POBLACIÓN	CARGOS	NÚMERO
AUTORIDADES	Rector	1
	Vicerrectoras	2
	Inspectoras	2
PERSONAL ADMINISTRATIVO	Secretaria	1
	Departamento de consejería estudiantil	3
	Biblioteca	1
	Conserjería	2
DOCENTES	Docentes	49
TOTAL		61

Fuente: Colegio Nacional Guyallabamba. Elaboración propia.

CAPITULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Dentro del trabajo de grado se utilizaron instrumentos de investigación, como fue la entrevista y la encuesta, mismos que fueron aplicados a los funcionarios involucrados, autoridades máximas a quienes se les realizó la entrevista y al personal administrativo y docente a quienes se les aplicó la encuesta, con el propósito de recabar información para crear un manual de procedimientos protocolarios y etiqueta que servirá de apoyo para quienes organizan los eventos dentro del plantel educativo y a través de estos mejorar la imagen institucional.

3.1. Entrevista aplicada a las autoridades del Colegio Nacional Guayllabamba.

1.- ¿El Colegio Nacional Guayllabamba tiene procedimientos protocolarios de orden para ubicar de manera correcta las banderas y demás instrumentos materiales que se utilizan en un evento?

R. Doc. José Cisneros (Rector del Colegio Nacional Guayllabamba)

Manifestó que, no tienen un esquema o un manual en el cual se establezca la funcionalidad que se debe dar a los símbolos patrios, sin embargo, dijo que por la práctica que mantienen al realizar los eventos cada año utilizan un orden básico, así como es la bandera del Ecuador en el centro, al costado derecho la bandera de la provincia o de la parroquia y al costado izquierdo el emblema de la institución.

R. Lic. Irma Ávila (Vicerrectora jornada matutina)

Comento que durante todo el tiempo que labora en el Colegio Nacional Guayllabamba no cuentan con un manual de procedimientos protocolarios para ubicar las banderas, sin embargo, dijo que siempre se da prioridad a la bandera del pabellón nacional y a los lados van ubicadas las banderas provincial y la institucional.

R. Lic. Guadalupe Cárdenas (Inspectora)

Mencionó que el C.N.G no posee procedimientos protocolarios para ubicar de manera correcta las banderas y demás instrumentos materiales, sin embargo, dijo que sería bueno tener estas normas para hacer las cosas de mejor manera.

2.- En determinado evento a realizarse, ¿El Colegio Nacional Guayllabamba tiene un orden preestablecido de cómo van ubicados las autoridades y demás invitados?

R. Doc. José Cisneros (Rector del Colegio Nacional Guayllabamba)

Manifestó que, por la experiencia que tienen en actividades cívicas, culturales y sociales, generalmente su ubicación es la siguiente: las máximas autoridades se ubican en el centro de la mesa principal, al costado derecho se ubican las autoridades que sub ordenan como vicerrectores e inspectores y a lado izquierdo van el resto de autoridades invitadas al evento.

R. Lic. Irma Ávila (Vicerrectora jornada matutina)

Comento que no tienen un orden pre establecido y dijo que siempre se lo hace según como van llegando los invitados, también menciono el orden que generalmente siguen para hacer la respectiva ubicación, la cual es la siguiente en la mesa directiva se ubica en el centro al rector, a las autoridades el consejo ejecutivo y que a los lados van ubicados los demás invitados.

R. Li. Guadalupe Cárdenas (Inspectora)

Dijo que no tienen un orden preestablecido ni tampoco un manual en el que se puedan guiar para realizar estas actividades y que cuando tienen que realizar eventos delegan a un compañero

docente para que lo haga y que esta persona se encarga de ubicar a autoridades y a los demás invitados y que sería bueno tener un manual para poder seguir las indicaciones pre establecidas.

3.- ¿Cree usted que es necesario tener conocimientos de comportamiento, vestuario y el orden de ubicación de los invitados para organizar eventos?

R. Doc. José Cisneros (Rector del Colegio Nacional Guayllabamba)

Manifestó que, si es necesario tener una manual que direcciona la ubicación, que, de la bienvenida a los invitados y autoridades a una sesión solemne, pero que lamentablemente el plantel no dispone de un manual con estos contenidos.

R. Lic. Irma Ávila (Vicerrectora jornada matutina)

Opino que sí es necesario tener estos conocimientos, que con esto se daría una buena imagen de la institución al dar un buen programa.

R. Lic. Guadalupe Cárdenas (Inspectora)

Menciono que bien saben cómo llevar su vestuario y su imagen personal en los diferentes actos, pero en cuanto al orden de ubicación solamente designan a una persona, la cual se encarga de ubicar a las autoridades según sean estas y recalco nuevamente que no tienen un manual para el orden de estos actos

4.- Considera usted que es necesario e importante tener en el Colegio Nacional Guayllabamba un manual de Procedimientos Protocolarios y etiqueta que permita que el personal responsable de organizar los eventos pueda guiarse.

R. Doc. José Cisneros (Rector del Colegio Nacional Guayllabamba)

Manifestó que es muy importante y necesario tener un manual de procedimientos protocolarios y etiqueta para que todos quienes conforman el plantel educativo puedan basarse en este documento y puedan mejorar las actitudes y comportamiento con la parte de protocolo para que las actividades que se realicen se las haga de manera ordenada, de manera adecuada y que se maneje un orden protocolario que sea de reconocimiento público para quienes visitan la institución.

R. Lic. Irma Ávila (Vicerrectora jornada matutina)

Comento que si es necesario y que sería de gran aporte para la Institución que se les facilitara un manual que contenga todos estos contenidos.

R. Lic. Guadalupe Cárdenas (Inspectora)

comentó que es muy bueno tener un manual en el que guiarse, para saber cómo realizar un evento y las determinadas ubicaciones, que sería bueno que el plantel tenga este manual y que personalmente ella piensa que si es necesario el manual de procedimientos protocolarios y etiqueta.

Interpretación. - Mediante las respuestas obtenidas por parte de las autoridades del plantel en investigación, se constató que en el Colegio Nacional Guayllabamba no cuenta con un manual que contenga los procedimientos protocolarios y la etiqueta necesaria para la correcta realización de eventos, puesto a que sus funcionarios se manejan mediante procedimientos básicos que impiden cumplir con lo que requiere un evento de esta índole, debido a la falencia de conocimiento del tema en cuestión las autoridades del mencionado plantel manifestaron que consideran pertinente que el colegio tenga en sus instalaciones un manual con estos contenidos y demás procedimientos que les permita realizar sus eventos de mejor manera y a través de estos reflejar una imagen de excelencia ante sus públicos.

3.2. Encuestas aplicadas al personal administrativo y docente del Colegio Nacional Guayllabamba

1. ¿Conoce usted sobre los procedimientos protocolarios y etiqueta que se deben tomar en cuenta para la realización de los eventos del plantel educativo?

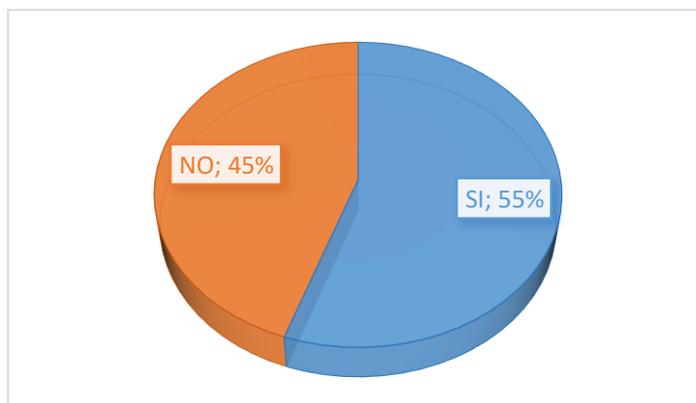


Figura 2. Conocimientos de Etiqueta y protocolo. Elaboración propia

Interpretación: Parte de los miembros del plantel no conocen sobre los procedimientos protocolarios y la etiqueta a tomar en cuenta para realizar eventos, por lo tanto, para que el colegio refleje una buena imagen es necesario trabajar en equipo y que todos conozcan sobre estos procedimientos para que en caso de ser partícipes de la organización del evento tengan conocimientos previos de que es lo que se debe y no hacer en el mismo.

2. ¿Cree usted que en el Colegio Nacional Guayllabamba se aplican procedimientos protocolarios y etiqueta en la organización de sus eventos?

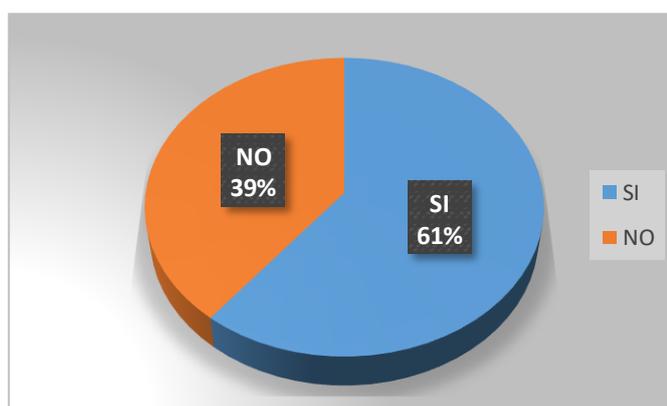


Figura 3. Aplicación de procedimientos protocolarios y etiqueta. Elaboración propia

Interpretación: La mayoría de encuestados dicen que en el plantel si se aplica procedimientos protocolarios y la etiqueta, sin embargo, al existir parte significativa que dice que no se aplican estos procedimientos, parece necesario tratar de que todos los miembros del plantel gocen de estos conocimientos en etiqueta y protocolo para que se pueda mejorar la realización de los

eventos y de esta manera todos quienes conforman el plantel educativo se sientan en conformidad.

3. ¿Ha sido usted participe de los eventos organizados por el plantel educativo?

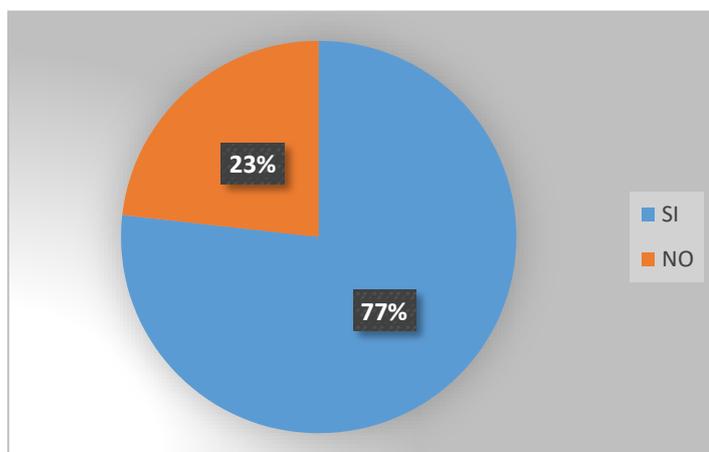


Figura 4. Participación de los funcionarios en eventos. Elaboración propia

Interpretación: La mayor parte de funcionarios del plantel educativo si han sido participes en los eventos organizados, sin embargo, existe una pequeña parte que respondió que no se han visto parte de estos, por ello se considera que es necesario capacitar a todos los miembros para que todos puedan colaborar en el desarrollo de eventos y todos sean reconocidos por la gran labor que desempeñan.

4. ¿Cree usted que los eventos organizados en el Colegio Nacional Guayllabamba cumplen con las exigencias requeridas?

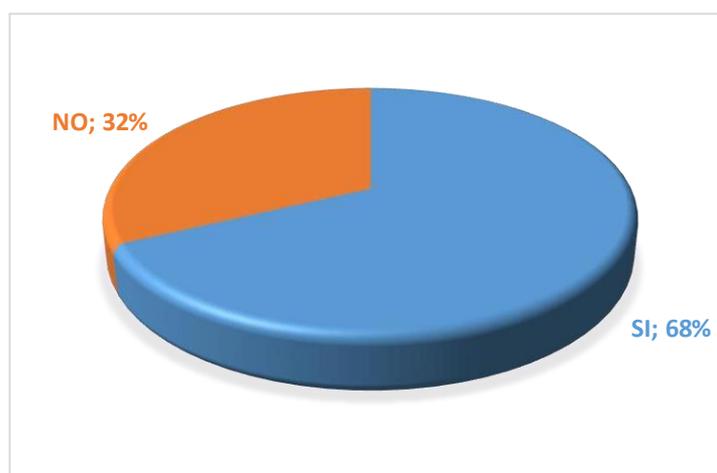


Figura 5. Exigencias en los eventos. Elaboración propia

Interpretación: La mayor parte encuestada respondió que el Colegio Nacional Guayllabamba cumple con las exigencias que un evento requiere, sin embargo, una parte que corresponde al 32% de encuestados dijo que no por lo que se ve necesario mejorar algunos aspectos en la realización de eventos para que todos sus funcionarios estén conformes con estos.

5. ¿Considera usted que un evento bien realizado contribuye positivamente a la imagen del plantel educativo?

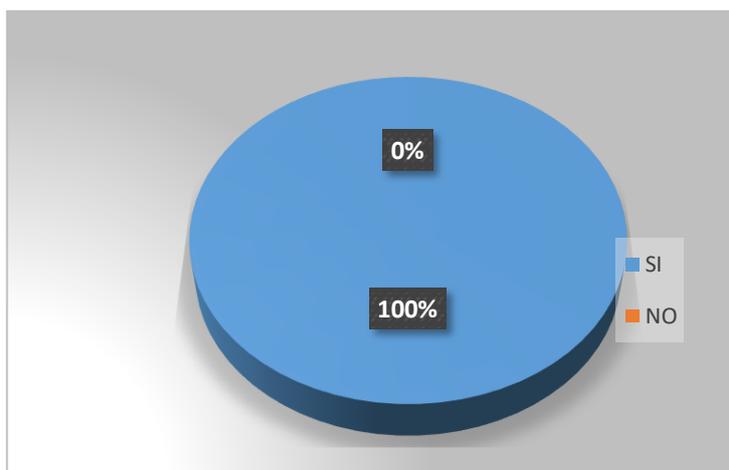


Figura 6. La imagen de la institución a través de los eventos. Elaboración propia

Interpretación. - Las encuestas reflejan que todos los miembros del plantel están de acuerdo con que un evento bien realizado contribuye a la imagen del plantel por lo tanto es necesario que todos los eventos realizados por el colegio, tengan la mejor organización posible para que su desarrollo se dé de la mejor manera.

6. ¿Cree usted que es importante tener conocimientos del orden de ubicación que cada autoridad y público en general debe ocupar en determinado evento?

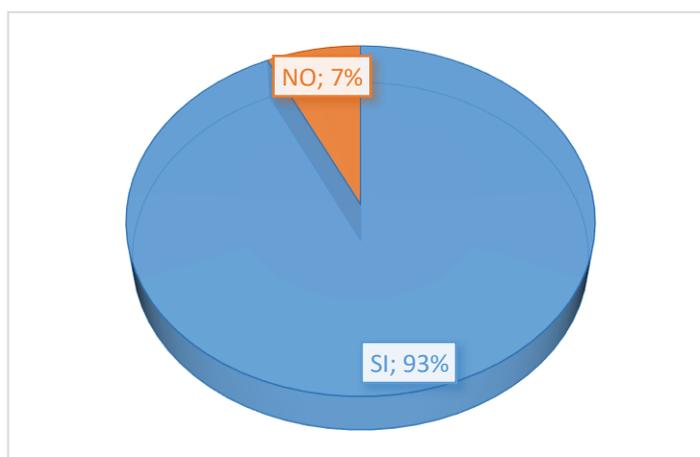


Figura 7. Orden de ubicación de autoridades e invitados. Elaboración propia

Interpretación. - La mayor parte de encuestados respondió que sí es de gran importancia ubicar a los asistentes al evento basándose en un orden pre establecido para que no exista ningún tipo de conflicto por inconformidad de los invitados, todo evento debe tener procedimientos que permitan que este se desarrolle sin inconvenientes, ya que parte del protocolo se da en el orden que se utiliza para ubicar a los invitados y por ello es necesario tomarlos en cuenta.

7. ¿Cree usted que es importante que se impartan conocimientos de los procedimientos protocolarios y etiqueta que se deben aplicar en cada evento que desarrolla el plantel educativo?

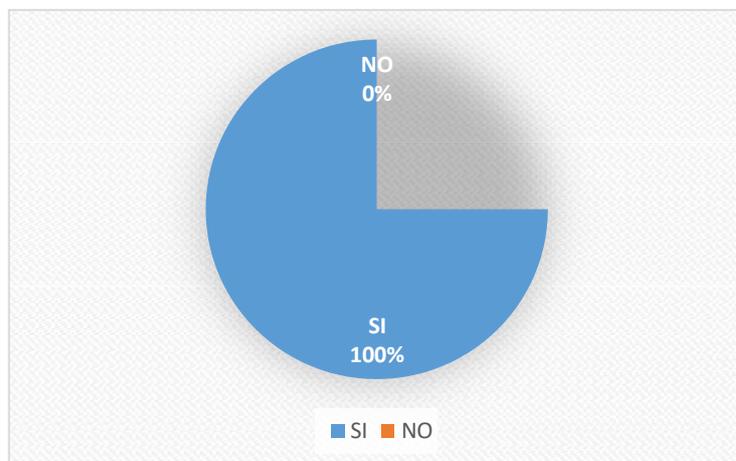


Figura 8. Necesidad de los procedimientos protocolarios y la etiqueta. Elaboración propia

Interpretación. - La mayoría de encuestados respondió que sí es importante conocer estos procedimientos protocolarios y la etiqueta en la realización de eventos, ya que mientras más personas conozcan sobre ellos, podrán colaborar en estas actividades, y contribuir conjuntamente para que la imagen del plantel mejore.

8. ¿Cómo califica usted el desarrollo de los eventos realizados en el Colegio Nacional Guayllabamba?

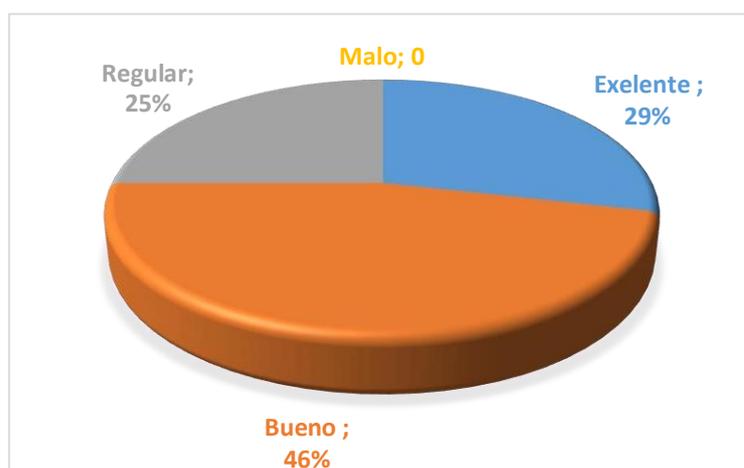


Figura 9. Calificación de eventos realizados por la institución. Elaboración propia

Interpretación. - La mayor parte de encuestados que corresponde al 46% dijeron que los eventos que se realizan en el Colegio Nacional Guayllabamba están en un estándar de bueno, seguido de un 29% que dijo que son excelentes, el 25% dijo que son regulares y el 0% malos, por lo tanto, se considera que existen pequeñas cosas que se pueden mejorar con la aplicación de los procedimientos protocolarios y la etiqueta para que estos eventos lleguen a ser considerados excelentes tanto por sus funcionarios como por su público allegado.

9. ¿Considera usted que es necesario e importante tener en el Colegio Nacional Guayllabamba un manual de procedimientos protocolarios y etiqueta que permita que el personal encargado de organizar los eventos pueda guiarse?

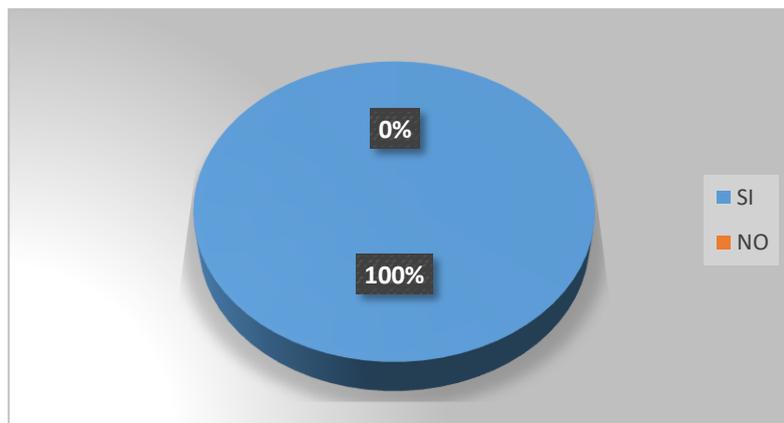


Figura 10. Utilidad de un manual de procedimientos protocolarios y etiqueta.
Elaboración propia

Interpretación. - En base a los resultados de las encuestas realizadas considero que el Colegio Nacional Guayllabamba, requiere de un manual en el que se mencionen todos los procedimientos protocolarios y la etiqueta necesarios para realizar eventos excelentes y cumplir con todas las exigencias que en la actualidad estos presentan, otorgándoles así formalidad y distinción.

CAPITULO IV

4. PROPUESTA

4.1. Título de la propuesta

“Manual de procedimientos protocolarios y etiqueta de los eventos del Colegio Nacional Guayllabamba”

4.2. Justificación

El presente manual está encaminado a mejorar el desarrollo de los eventos de índole institucional es decir aquellos eventos que el plantel educativo considera de obligatoria realización como son: La inauguración del año lectivo, el juramento a la bandera y proclamación de abanderados y escolta, la inauguración de los juegos deportivos, sesión solemne y finalmente las graduaciones. La mejora de estos eventos se logrará a través de los procedimientos protocolarios y la etiqueta de necesaria aplicación al momento de proceder a la ejecución de estos eventos formales, siendo menester una vez elaborados, ponerlos en práctica para así obtener los mejores resultados. Para ello debemos tomar en cuenta que la etiqueta y el protocolo van de la mano y que la función del protocolo implica necesariamente pensar y no sólo aplicar procesos mecánicos, sino reconocer las jerarquías del orden institucional a ser efectuadas, incluyendo ubicación del anfitrión, demarcación del rango de autoridades, orden de precedencias y demás detalles a ser aplicados en los eventos. Y la etiqueta está relacionada un poco más con los buenos modales, el comportamiento, el vestuario a utilizar, y demás detalles de decoro para el buen cumplimiento del evento y así proyectar una imagen impecable tanto de autoridades, administrativos, docentes y estudiantes que conforman el plantel educativo. Puesto a que con la elaboración del manual será mucho más fácil tener la orientación precisa y organizativa del evento.

La razón de ser de lo expuesto radica en la imagen de la entidad educativa, la que se debe cuidar y mantener, por lo que toda actividad a ser realizada por el plantel, deberá ejecutarse de forma correcta, para que pueda proyectar a su público una imagen intacta y de compromiso con la comunidad e institución.

Por ello el objetivo principal en cuanto es diseñar un manual de procedimientos protocolarios y etiqueta es que la institución educativa, pueda contar con los conocimientos que permitan a los miembros de este, guiarse e ir desempeñando con responsabilidad y exactitud las actividades encomendadas. A fin que sea lleve a cabo una adecuada planificación y organización y ejecución de tales eventos, desde su inicio hasta su clausura, proyectando así una imagen positiva del plantel.

La propuesta es factible y aplicable ya que busca solucionar la problemática existente en el Colegio Nacional Guayllabamba a partir del tema central que son los procedimientos protocolarios y la etiqueta que se deben utilizar para realizar eventos y que con su debida aplicación se logrará proyectar una mejor imagen a nivel institucional.

4.3. Objetivos

4.3.1. Objetivo general

Diseñar un manual de procedimientos protocolarios y etiqueta para la organización de los eventos del Colegio Nacional Guayllabamba.

4.3.2. Objetivos específicos

- Identificar los procedimientos protocolarios y etiqueta que permitan mejorar la ejecución de los eventos solemnes del plantel educativo.
- Brindar una herramienta útil de conocimiento para la organización de eventos del Colegio Nacional Guayllabamba, (inauguraciones, sesiones solemnes, juramento a la bandera y proclamación de abanderados y escoltas,), entre otros.
- Poner a disposición el manual de procedimientos protocolarios y etiqueta a los funcionarios del plantel educativo, encargados de organizar los eventos.

4.4. Ubicación geográfica y física

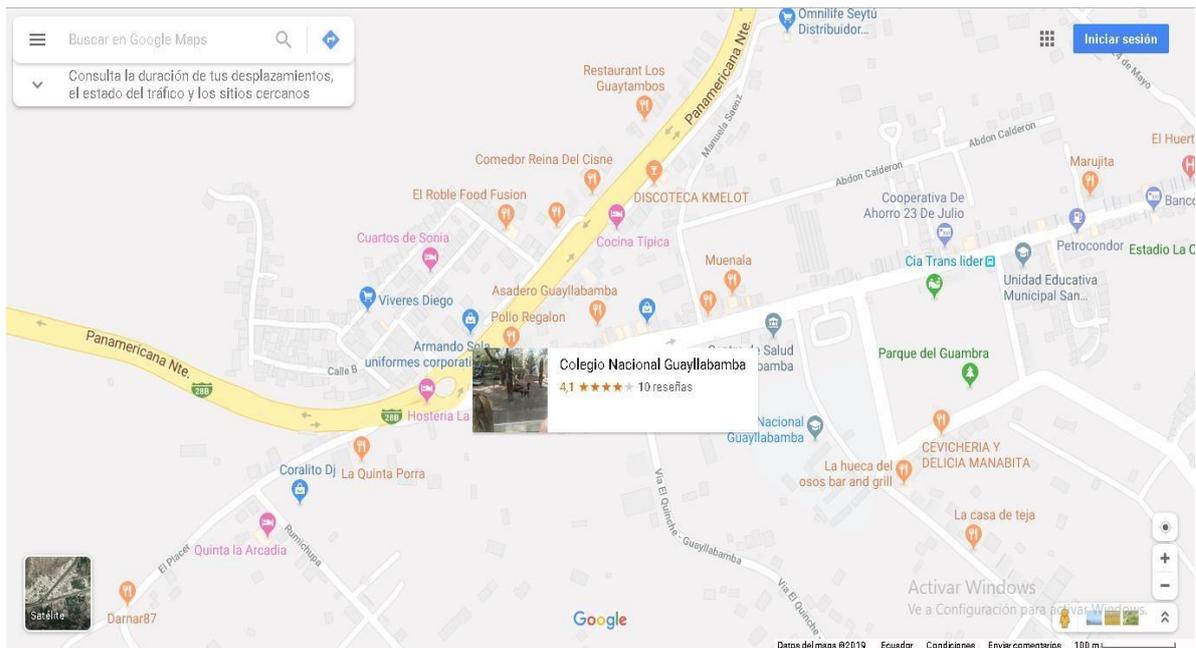


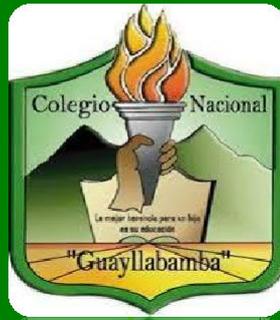
Figura 11.. Ubicación geográfica del Colegio Nacional Guayllabamba Fuente:Google maps

El Colegio Nacional Guayllabamba

Se encuentra en la zona Norte del Ecuador, perteneciente a la provincia de Pichincha en la región sierra, Parroquia de Guayllabamba en la Av. Libertador Simón Bolívar No. 216, junto al cuerpo de bomberos, barrio La Merced.



Figura 12. Colegio Nacional Guayllabamba.
Fuente. Elaboración propia



“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROTOCOLARIOS Y ETIQUETA DE LOS EVENTOS DEL COLEGIO NACIONAL GUAYLLABAMBA”



AUTORA: JENIFFER RODRÍGUEZ

INTRODUCCIÓN

El plantel educativo desprende de si una gran cantidad de estudiantes que se preparan y adquieren conocimientos y una buena educación para salir a la sociedad y ser personas útiles para la misma a través del mérito académico y las debidas graduaciones que se realizan año tras año. El plantel en su función realiza una infinidad de actividades académicas, sin embargo, las actividades que más dan a conocer la organización que el mismo tiene son los eventos solemnes que este realiza.

Es por ello que se ha dado la iniciática de diseñar un manual para que referida institución educativa, pueda contar con los debidos procedimientos protocolarios y etiqueta, que permitan a los miembros del Colegio Nacional Guayllabamba guiarse, desempeñando con responsabilidad y exactitud las actividades encomendadas, a fin que sea llevada a cabo una adecuada planificación, organización y control en la ejecución de tales eventos, desde su inicio hasta su clausura, para así proyectar una imagen impecable tanto de autoridades, administrativos, docentes y estudiantes que conforman el plantel educativo. Con la elaboración del manual será mucho más fácil tener la orientación precisa y organizativa del evento, así como el proceder de cada actividad, el comportamiento a tener en cada situación, adecuándolo al caso específico, el vestuario a utilizar, esto según el tipo de evento, ya que la idea es cubrir todos los detalles necesarios para el correcto cumplimiento de los actos a ser ejecutados.

El manual está encaminado a mejorar el desarrollo de los eventos de índole institucional es decir aquellos eventos que el plantel educativo considera de obligatoria realización como son: La inauguración del año lectivo, el juramento a la bandera y proclamación de abanderados y escolta, la inauguración de los juegos deportivos, sesión solemne y finalmente las graduaciones, esto se lograra poniendo en práctica los procedimientos protocolarios y la etiqueta que cada evento debe tener. Para ello debemos tomar en cuenta que la etiqueta y el protocolo van de la mano y que la función del protocolo implica necesariamente pensar y no sólo aplicar procesos mecánicos, sino reconocer las jerarquías del orden institucional a ser efectuadas, incluyendo ubicación del anfitrión, demarcación del rango de autoridades, orden de precedencias y demás detalles a ser aplicados en los eventos. Y la etiqueta está relacionada un poco más con los buenos modales, el comportamiento, el vestuario a utilizar, y demás detalles de decoro para el buen cumplimiento del evento y así proyectar una imagen impecable tanto de autoridades, administrativos, docentes y estudiantes que conforman el plantel educativo. La razón de ser de lo expuesto radica en la imagen de la entidad educativa, la que se debe cuidar y mantener, por lo que toda actividad a ser realizada por el plantel, deberá ejecutarse de forma correcta, para que pueda proyectar a su público una imagen intacta y de compromiso con la comunidad e institución.

Finalmente, el impacto alcanzado con la realización de este proyecto tiene una proyección al positivismo en todos los órdenes referidos, ya que el aporte de este manual contribuirá al desarrollo de la comunidad, puesto que está pensado en mejorar la imagen de la mencionada institución a través de la de la realización de eventos bien organizados en el que los interventores podrán guiarse y cumplir con eficiencia las diferentes actividades, elevando con ello el prestigio de la institución.

VISIÓN

Constituirnos en una institución líder en formar ciudadanos con actitud positiva, íntegra, innovadora y competente a nivel nacional e internacional, involucrados con responsabilidad de transmitir los máximos niveles en su formación académica y personal, cumpliendo los estándares de calidad, respetando las diferencias individuales y los principios del buen vivir, gracias al apoyo de docentes activos que se adaptarán a los cambios técnicos, tecnológicos y científicos.

MISIÓN

Formar jóvenes de excelencia en calidad humana, basada en valores y principios con capacidad de liderazgo, pensamiento crítico, reflexivo e investigativo, que apliquen la ciencia y la tecnología en beneficio personal y social, planteen soluciones a los problemas de la sociedad actual, tomando en cuenta a los estudiantes con capacidades especiales que comprendan que la vida es la búsqueda de un aprendizaje permanente.

CONTENIDO

1. Conceptos básicos

1.1. Protocolo.

Es el conjunto de procedimientos que permiten conocer el correcto proceder de las acciones, priorizar actividades y de igual manera dar la debida prioridad a los invitados a un evento o a los materiales a utilizarse en el mismo, de tal manera que se eviten conflictos por la inadecuada forma de ordenación en la que se deben tomar en cuenta diferentes criterios, ya sean estos por la edad, el sexo o el cargo que determinada persona ocupe.

1.1.2. Reglas de oro del protocolo

Reglas de oro del Protocolo	
La costumbre	Son transmitidas de generación en generación y aplica sus propias normas.
La cortesía	En el protocolo la cortesía es un factor social que considera el respeto a sus semejantes. Es un principio fundamental que preside los actos.
La presidencia	Es el lugar que le corresponde al anfitrión del evento
Precedencia:	Es el orden de ubicación que le corresponde a los asistentes a un lugar o evento según el rango que posea cada uno.
La derecha	Es considerado como el puesto principal o de honor.
La puntualidad	Es un valor que las personas deben tomar en cuenta y por respeto asisten a una hora señalada.
Los tratamientos	Todas las autoridades y personalidades de la sociedad reciben diferente trato debido al rango o jerarquía que poseen.

1.2. Etiqueta

Es una herramienta que permite regular el comportamiento y las conductas humanas que la sociedad utiliza para mantener buenas relaciones de convivencia con el resto, hasta en los diferentes eventos a los que determinados invitados asisten con el fin de disfrutarlo de la mejor manera valiéndose de relaciones agradables entre sí.



Figura 13. Etiqueta. Elaboración propia

1.3. Eventos

Un evento es un suceso o reunión que se acontece a razón de la celebración de un hecho solemne importante, con el fin de compartir o incentivar alguna actividad, este evento puede ser social, deportivo, artístico, etc.

1.3.1. Eventos Institucionales

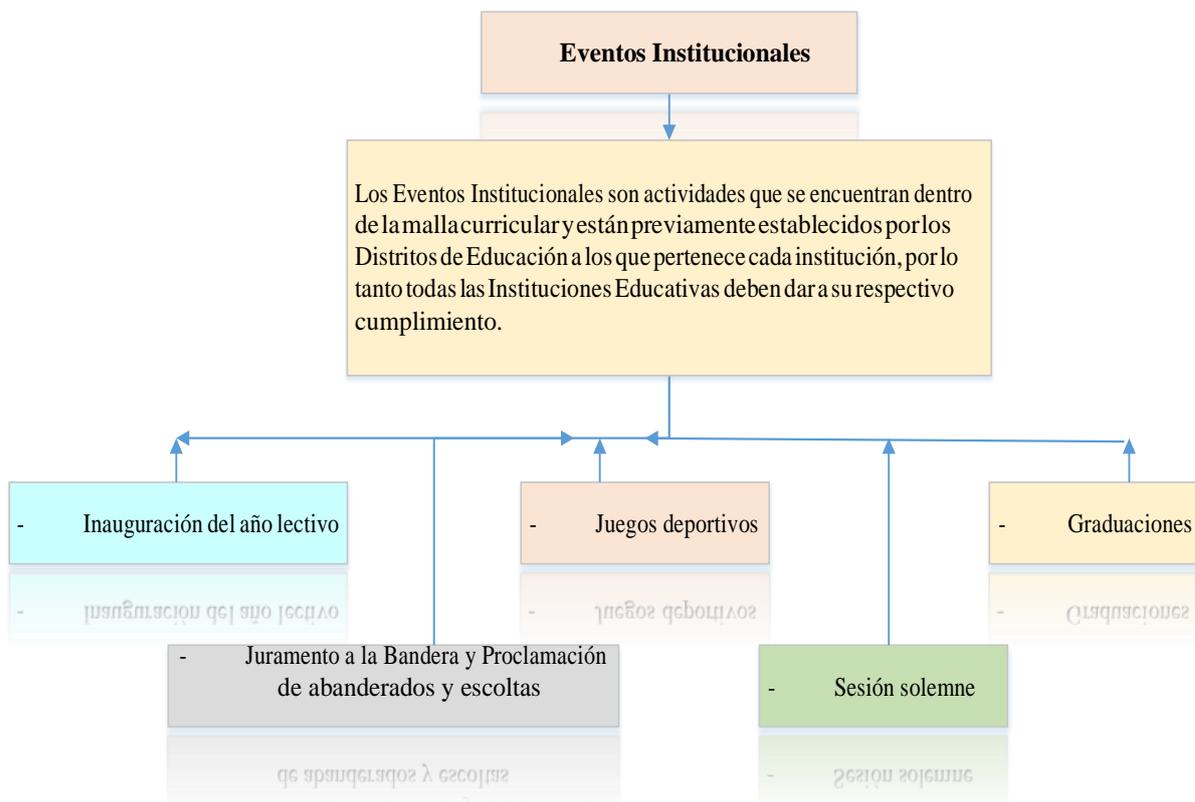


Figura 14. Eventos institucionales. Elaboración propia

1.3.2. Pautas necesarias para organizar el evento

Pautas necesarias para Organizar el Evento	
Objetivos	Tener ideas claras, es decir la razón y el porqué de la realización del evento.
Recurso humano	Es el personal encargado de hacer que se cumpla el protocolo e incentivar las buenas relaciones.
Logística	Es el conjunto de personas que se encarga de trasladar todos los materiales necesarios al lugar donde se realizara el evento.
Proceso	Son los pasos previamente planificados para que la ejecución del evento sea la mejor.

2. Fases del Evento

PRE- EVENTO

Planificación y Organización:

- Definir el nombre del evento
- Definir la finalidad del evento (homenaje, conmemoración, celebración, promoción, etc.)
- Especificar el público al que va dirigido el evento.
- Establecer los objetivos y metas del evento es parte fundamental para que se logre alcanzar las metas deseadas y tanto la institución como el público asistente se sientan satisfechos en el evento.
- Establecer fecha y hora exacta para la realización del evento.
- Tomar en cuenta el número de participantes en el evento para adecuar el lugar donde se lo realizará.
- Elaborar una lista de invitados, para esto el organizador del evento debe contar con la siguiente información:
 - Nombre y Apellido
 - Cargo
 - Teléfono
 - Email
 - Dirección
- Elaborar las invitaciones, estas se deben entregar con anterioridad al evento, recordando puntualidad. Confirmar la asistencia
- La persona que va a dirigir el evento debe prepararse con anterioridad y evitar improvisar en este.
- El programa del evento debe estar escrito claro y preciso para que la persona encargada de dirigir el acto no tenga problemas en interpretarlo.
- Contar con el Himno Nacional del Ecuador y con el Himno de la Institución Educativa para su respectivo canto.
- Es necesario tener una lista con los datos de las personas o invitados que intervendrán en el evento.
- Analizar los recursos económicos, humano y técnico con el que cuenta la Institución.
- Elaborar el programa para la realización adecuada de cada actividad.
- Asignación de responsabilidades y funciones.
- Contratar los materiales que sean necesarios en caso de que la institución no los tenga.

EVENTO

Ejecución:

- Poner los manteles a las mesas teniendo en cuenta los colores más adecuados al igual que las cubre sillas.
- Poner en la mesa principal o de honor un arreglo floral pequeño, que no interfiera la visualización de los invitados.
- Colocar botellas de agua retirando antes la etiqueta para que no se vea la marca como si se estuviera haciendo publicidad a esta.
- Ubicar las banderas en el orden correcto como es: La Bandera Nacional, la del cantón Quito y la institucional
- Verificar que todos los equipos funcionen correctamente, es importante probar el equipo material de sonido y amplificación para que no exista pérdida de tiempo e inconvenientes en el acto.
- Servir bocaditos de acuerdo al evento
- Registro de la asistencia de participantes
- Respetar el lugar que le corresponde a cada invitado según la precedencia y la importancia que cada uno representa en el acto.
- Realización del acto de inauguración
- Realización del coctel de bienvenida.
- Implantación del programa general de actividades.
- Clausura del evento.

POST- EVENTO

Evaluación:

- Agradecer a los invitados y al comité organizador
- Desmontaje del evento, es decir retirar los materiales utilizados en la reunión y devolver los materiales prestados como son sillas, mesas, carpas, parlantes.
- Encuestas a los funcionarios de la institución para saber si se han cumplido las expectativas
- Realizar un informe en base al evento.
- Identificar debilidades

3. Precedencia

3.1. La precedencia

Es el lugar que le corresponde ocupar a cada autoridad según su cargo y su importancia en el acto.

3.1.2. La presidencia

La presidencia es el sitio de honor en el que se ubicará el anfitrión o la persona con mayor autoridad que dirige el evento y junto a él solo tendrán lugar los invitados de honor y quienes lo sub ordenen y el orden de ubicación se realiza según la precedencia de cada invitado al evento.

3.1.3. Ley de la Derecha

Es la base de ordenación en todo acto y determina que el invitado de honor debe ocupar el lugar de la derecha del anfitrión.

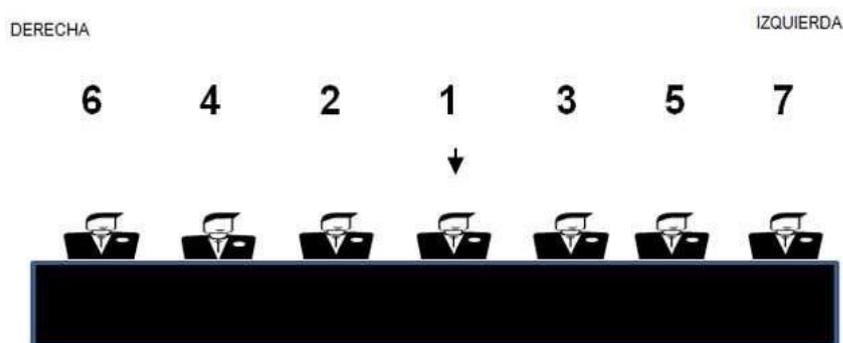


Figura 28. Ley de la derecha. Obtenido de <https://bit.ly/33fy2W2>

3.1.4. Criterios para determinar el orden de ubicación en un acto

Criterio de antigüedad: se hace uso de este criterio cuando existen dos personas del mismo rango o cargo de diferentes entidades, quien preside el evento es la persona que ha estado en el cargo más tiempo.

Criterio Alfabético: es el criterio en el que se ordena a los asistentes al evento según el orden alfabético del país.

3.1.5. Ubicación de la mesa principal

La ubicación de las autoridades en la mesa principal es de suma importancia por lo que es necesario hacerlo de manera correcta para esto generalmente se hace uso del **principio de la derecha** lo que significa que el puesto de honor en determinado evento siempre será el lugar que está a la derecha del anfitrión y las demás autoridades se intercalaran de esta forma de derecha a izquierda.

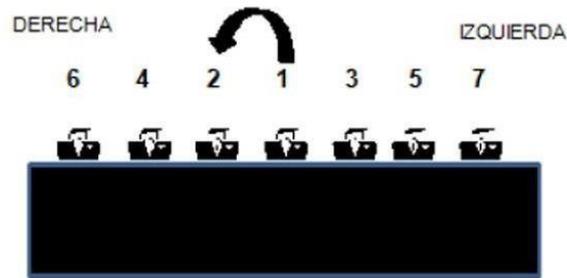


Figura 29. Ubicación de la mesa principal. Obtenido de <https://bit.ly/2qnzMyb>

Nota: si la mesa es de número impar el lugar del anfitrión estará ubicado en el centro y los demás invitados de honor serán ubicados a partir de este de derecha a izquierda intercaladamente respetando la precedencia según el cargo o jerarquía que cada uno tiene.

Nota: si la mesa es de número par, deben colocarse la silla 1 y 2 al mismo nivel medio de la mesa principal. El anfitrión será quien ocupe la silla 1 del lado izquierdo en posición frente a los invitados y la siguiente persona tomará la silla 2 en este caso a la izquierda del anfitrión y sigue el orden a partir de estos de derecha a izquierda intercaladamente, como se muestra en el siguiente gráfico.



Figura 30. Presidencias. Obtenido de <https://bit.ly/34qKu5N>

Orden común

1. Rector
2. Vicerrectora
3. Presidente del GAD parroquial
4. Teniente político
5. Párroco
6. Inspectora
7. Presidente del comité padres de familia

Dependiendo del número de invitados de honor y según los cargos que estos tengan, el orden de la mesa puede ser modificable, tomando siempre en cuenta la precedencia de cada uno de ellos.

3.1.6. Ubicación común del público

- Los invitados especiales deberán ser ubicados por orden de precedencia al igual que los demás invitados de honor
- Los estudiantes serán organizados según el nivel de educación al que pertenezcan.
- Los docentes serán ordenados en orden alfabético.

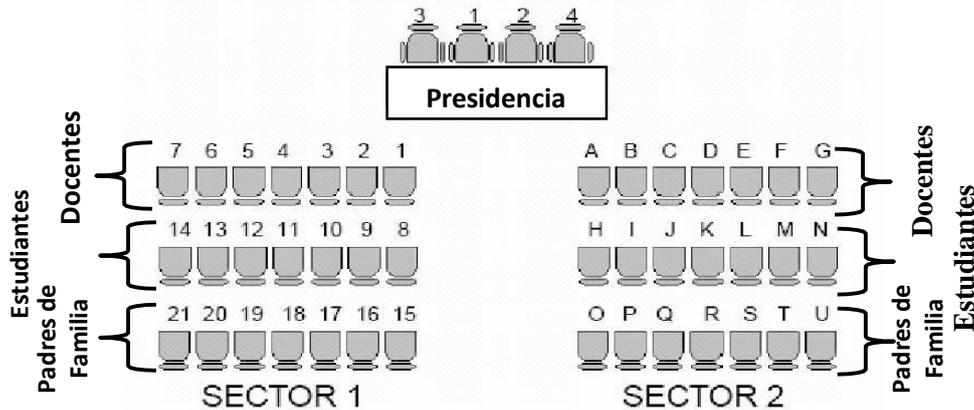


Figura 31. Ubicación común del público. Obtenido de <https://bit.ly/2Cb5HEV>

La ubicación de los asistentes va acorde a las necesidades de la institución y según el evento, tomando en cuenta el número de invitados, esta es una de las formas para organizar los asientos, los padres de familia y público en general van detrás de los estudiantes, los asientos se añaden de acuerdo a la cantidad de asistentes.

3.1.7. Ubicación del público en una graduación

Tomar en cuenta:

- Número de graduados
- Limitar el número de invitados por cada estudiante

Ejem: 1

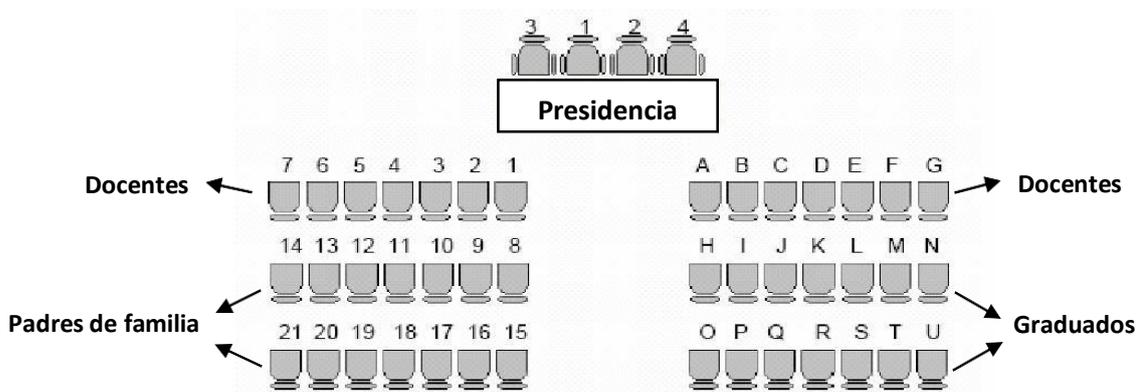


Figura 32. Ubicación del público en una graduación. Obtenido de <https://bit.ly/2Cb5HEV>

Ejem: 2

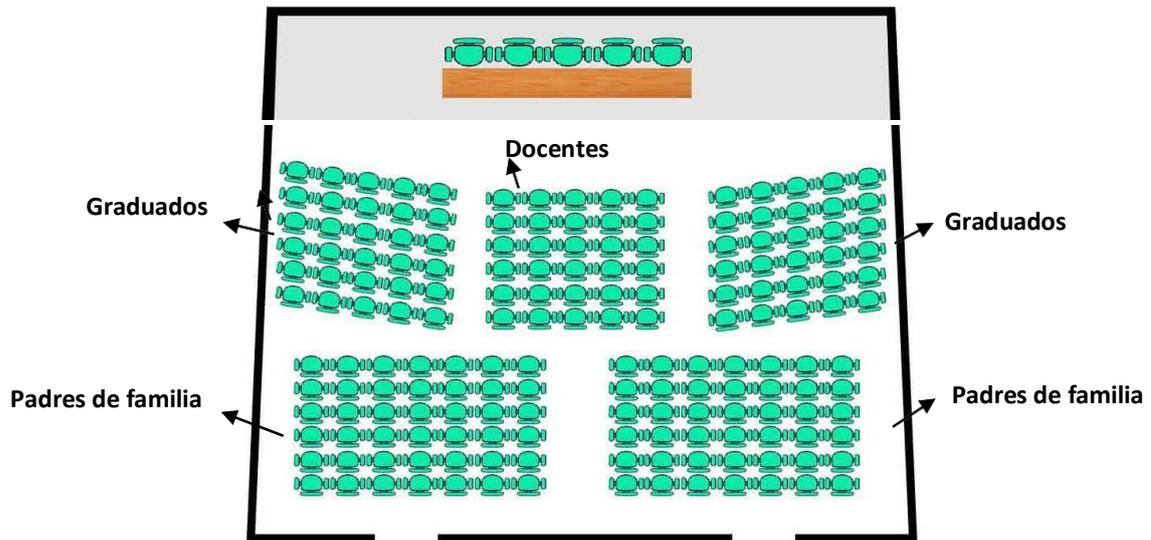


Figura 33. Ubicación del público en una gradación. Obtenido de <https://bit.ly/2uMpkT3>

La ubicación de los padres de familia debe ser uno o máximo dos por estudiante, en igual orden alfabético que los estudiantes para facilitar la posesión de capas.

3.1.8. Tips de protocolo

- Siempre y ante cualquier circunstancia es importante ser amable, solidario y respetuoso con los demás.
- La mejor manera de recordar a alguien es la responsabilidad con la que esta persona cumple sus tareas o actividades en el trabajo.
- La manera de vestir de una persona puede ser favorable o a la vez perjudicial en su vida social y laboral por lo tanto es muy importante siempre tratar de vestir adecuada y sofisticadamente.
- La manera de expresarse ya sea esta por medio de lenguaje escrito, corporal u oral siempre pone en evidencia a la persona y se puede obtener una imagen de la misma, por eso es importante cuidar cualquier forma por la cual expresamos una idea o comentario.

4. Desarrollo de los Eventos

4.1. Inauguración del año lectivo



Figura 15. Inauguración de año lectivo. Obtenido de <https://bit.ly/2JKzLv6>

La inauguración del nuevo año lectivo es el primer evento que se realiza en una Institución Educativa por lo tanto uno de los más importantes tanto para los docentes como para los estudiantes, por esta razón es indispensable realizarlo de la mejor manera posible para causar una buena impresión de la institución desde un inicio.

Protocolo en el Evento	
Procedimiento a seguir:	
Actividad	Área encargada
1°. Realizar la recepción de autoridades, docentes, delegados, público en general.	Secretaria o personal de protocolo
2°. Himno Nacional coreado por todos los asistentes	Secretaria
3°. Himno al Colegio Nacional Guayllabamba	Secretaria
4°. Palabras de bienvenida	Rector
5°. Inauguración del año lectivo 202_-202_	Autoridad con mayor precedencia.
6°. Pieza musical, grupos de danza	Secretaria (grupos de danza)
7°. Asignación de tutores y de los estudiantes a las distintas aulas	Secretaria
8°. Asuntos varios	Secretaria
9°. Clausura del evento	Vicerrectora

Etiqueta en el Evento

- ✓ La decoración del espacio debe ir de acuerdo a los colores institucionales
- ✓ Arreglar la mesa principal con un mantel que no sea muy llamativo para representar el evento de preferencia que este sea unicolor.
- ✓ Colocar un arreglo floral de tamaño medio, que no obstaculice la vista de los asistentes.
- ✓ Colocar bocaditos sencillos en la mesa principal junto con botellitas de agua.
- ✓ Quitar las etiquetas de las bebidas o cualquier producto ofrecido a los invitados
- ✓ El personal de protocolo será quien se encargará de la recepción y ubicación del público.
- ✓ El vestuario de los docentes debe estar impecable, al igual que el uniforme de los estudiantes.
- ✓ El maquillaje y peinado debe ser el adecuado para la ocasión tanto para los estudiantes, como para las autoridades y docentes.
- ✓ La postura de los ponentes debe ser erguida
- ✓ La persona que dirige el evento debe cuidar su presentación
- ✓ Articular correctamente las palabras
- ✓ Cumplir el evento con puntualidad

4.1.2. Ceremonia de juramento a la bandera y proclamación de abanderados y escoltas



Figura 16. Juramento a la bandera. Obtenido de <https://bit.ly/2NFMFfj>

Hoy en la actualidad el evento de Juramento a la Bandera y proclamación de abanderados y escoltas, es uno solo, es un acto solemne en el que se hace honores a la Bandera Nacional del Ecuador y se jura defenderla, respetarla y honrarla por el honor de cada compatriota perteneciente al país, por su especial sentido cívico se considera necesario realizarse con la participación de toda la comunidad educativa, en el Colegio Nacional Guayllabamba generalmente se realiza cada 26 de septiembre ya que es de suma importancia para los estudiantes, en especial para los aquellos que se encuentran cursando el último año de bachillerato, puesto a que se asignan distinciones de acuerdo al record académico de estudios y se realiza el debido reconocimiento por su esfuerzo desempeñado durante su vida estudiantil.

Protocolo en el Evento	
Procedimiento a seguir:	
Actividad	Área Encargada
1°. Recepción y ubicación de autoridades, delegados, docentes, público en general.	Secretaria o personal de protocolo
2°. Ingreso de los señores estudiantes.	Inspector
3°. Ingreso de Abanderado, Portaestandartes y Escoltas del Pabellón Nacional, del Cantón Quito y de la Institución.	Inspector
4°. Ingreso de los alumnos de los 3° años de Bachillerato	Inspector
5°. Himno Nacional del Ecuador.	Secretaria
6°. Himno al Colegio Nacional Guayllabamba	Secretaria
7°. Bienvenida e inauguración del evento	Rector
8°. Conferencia alusiva a la fecha	Vicerrectora

9°. Lectura del acta de proclamación de abanderados y escoltas	Secretaria
10°. Ceñida de Bandas a los Abanderados y Escoltas	Padres de familia
11°. Entrega de Pabellones a los Abanderados. - Pabellón Nacional - Pabellón Provincial - Pabellón de la Institución	-Rector -Vicerrectora (J. M) -Vicerrectora (J.V) u otro.
12°. Lectura y entrega de diplomas a los alumnos destacados.	Secretaria
13°. Intervención de la Srta. o Sr. Abanderado del pabellón nacional.	Abanderado del Pabellón Nacional.
14°. Toma del juramento colectivo Autoridad: juran por vuestro honor, ante la Bandera del Ecuador, defenderla respetarla, amarla y cumplir fielmente los deberes cívicos, éticos y morales conforme lo establece la Constitución de la Republica y leyes vigentes de nuestra Patria. Alumnos: Si. Juramos ser sinceros y respetuosos; nobles y generosos, buscaremos nuestro porvenir en el trabajo honrado prometemos amarte a ti bandera gozar por tus victorias sufrir con tus reveses, morir por defenderte si fuera necesario. Autoridad: Si así lo hacen, que la patria os premio; caso contrario ella os demande. <i>Figura 17. Letra del juramento colectivo. Obtenido de https://bit.ly/32k7NP9</i>	Inspector
15°. Juramento Individual	Estudiantes
16°. Cobijada e himno a la bandera	Secretaria
17°. Asuntos varios	Secretaria
18°. Salida de abanderados y escoltas	Inspector
19°. Salida de los estudiantes.	Inspector

- ✚ **Primer puesto:** Abanderado del Pabellón Nacional.
- ✚ **Segundo puesto:** Portaestandarte de la Ciudad
- ✚ **Tercer puesto:** Portaestandarte del Plantel.
- ✚ **Cuarto y quinto puestos:** Escoltas del Pabellón Nacional
- ✚ **Sexto y séptimo puestos:** Escoltas del Estandarte de la Ciudad.
- ✚ **Octavo y noveno puestos:** Escoltas del Estandarte del Plantel.

Etiqueta en el Evento

- ✓ La decoración del espacio debe ir de acuerdo a los colores institucionales
- ✓ Arreglar la mesa principal con un mantel que no sea muy llamativo para representar el evento de preferencia que este sea unicolor.
- ✓ Colocar un arreglo floral de tamaño medio, que no obstaculice la vista de los asistentes.
- ✓ Colocar bocaditos sencillos en la mesa principal junto con botellitas de agua.
- ✓ Quitar las etiquetas de las bebidas o cualquier producto ofrecido a los invitados
- ✓ El personal de protocolo será quien se encargará de la recepción y ubicación del público.
- ✓ El vestuario de los docentes tiene que estar impecable, al igual que el uniforme de los estudiantes.
- ✓ El maquillaje y peinado debe ser el adecuado para la ocasión tanto para los estudiantes, como para las autoridades y docentes.
- ✓ La postura de los ponentes debe ser erguida
- ✓ La persona que dirige el evento debe cuidar su presentación
- ✓ Articular correctamente las palabras
- ✓ Los estudiantes deben arrodillarse en la postura correcta para besar la bandera, como es (espalda recta, pies separados).
- ✓ Los estudiantes deben llevar guantes de color blanco para jurar la bandera.



Figura 18. Juramento a la bandera. Obtenido de <https://bit.ly/2SMJE0c>

4.1.3. Inauguración de los juegos deportivos



Figura. 19. Inauguración de los juegos deportivos. Obtenido de <https://bit.ly/2wdr1Zw>

Son eventos propios de la institución en los que principalmente participan los estudiantes, con el fin de motivar e incentivar a los estudiantes a hacer deporte. Este evento al igual que los anteriores debe ser organizado y planificado con antelación y es necesario también aplicar aquí las debidas normas de etiqueta y protocolo de inicio a fin del evento incluido el momento de premiar a los equipos más destacados.

Actividades a realizar antes de la Inauguración

- Es necesario determinar qué actividades se realizarán durante el evento y que recursos humano o técnico será necesario para el mismo.
- Designar con antelación a la persona que va a dirigir el programa.
- Definir el recorrido que se hará ya sea este en las calles o en la institución.
- Recordar a los cursos para que asistan con el uniforme que seleccionaron, son la respectiva madrina y mascota.
- Enviar las invitaciones a las respectivas autoridades.
- Probar que las pistas de los himnos a cantar se reproduzcan sin inconvenientes.
- Delegar funciones y asignar al personal de protocolo para que ser recargue de dirigir a las respectivas autoridades.

Protocolo en el Evento	
Procedimiento a seguir:	
Actividad	Área encargada
1°. Recepción de autoridades, docentes, delegados, público en general.	Secretaria o personal de protocolo
2°. Ingreso de los equipos	Inspector
3°. Himno Nacional del Ecuador coreado por todos los asistentes.	Secretaria
4°. Palabras de bienvenida	Rector
5°. Inauguración del Campeonato	Rector
6°. Toma del juramento	Vicerrectora
7°. Elección de la Srta. De deportes.	Jurado calificador
8°. Ceñida de banda a la Srta. Deporte.	Inspector
9°. Elección del equipo mejor uniformado	Jurado calificador
10°. Encendida de la antorcha olímpica	Jugadores destacados
11°. Asuntos varios	Secretaria
12°. salida de los equipos.	Vicerrectora

Etiqueta en el Evento
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La decoración del espacio debe ir de acuerdo a los colores institucionales ✓ Arreglar la mesa principal con un mantel que no sea muy llamativo para representar el evento de preferencia que este sea unicolor. ✓ Colocar un arreglo floral de tamaño medio, que no obstaculice la vista de los asistentes. ✓ Colocar bocaditos sencillos en la mesa principal junto con botellitas de agua. ✓ Quitar las etiquetas de las bebidas o cualquier producto ofrecido a los invitados ✓ El personal de protocolo será quien se encargará de la recepción y ubicación del público. ✓ El vestuario de los docentes y el uniforme de los estudiantes debe ser el adecuado para hacer deporte. (zapatos deportivos, camiseta, pantaloneta). ✓ El maquillaje y peinado debe ser el adecuado para la ocasión tanto para los estudiantes, como para las autoridades y docentes. ✓ El uniforme deportivo no debe repetirse entre equipos, es importante mantener el compañerismo en los equipos. ✓ La postura de los ponentes debe ser erguida ✓ La persona que dirige el evento debe cuidar su presentación ✓ Articular correctamente las palabras

4.1.4. Sesión solemne



Figura 20. Sesión solemne. Obtenido de <https://bit.ly/34snZ0p>

ANIVERSARIO DEL COLEGIO NACIONAL GUAYLLABAMBA

El aniversario es un evento importante ya que en este se pretende celebrar los años de vida de la Institución, por eso es necesario que este a la altura que este requiere, usando normas de etiqueta y protocolo.

Protocolo en el Evento	
Procedimiento a seguir:	
SESIÓN SOLEMNE	
Actividad	Área encargada
1°. Recepción de autoridades, docentes, delegados, público en general.	Secretaria o personal de protocolo
2°. Himno Nacional del Ecuador	Secretaria
3°. Himno de la Colegio Nacional Guayllabamba	Secretaria
4°. Palabras de bienvenida al evento	Rector
5°. Ofrecimiento del acto	Vicerrectora
6°. Palabras de reconocimiento por las actividades realizadas por la Institución Educativa.	Autoridad o delegado del Distrito de Educación.

7°. Brindis por el Aniversario Institucional	Logística
8°. Pieza musical, danza.	Secretaria
9°. Entrega de reconocimientos a la Institución, autoridades y docentes por el desempeño de sus respectivas funciones.	Secretaria
10°. Asuntos varios	Secretaria
11°. Cierre del acto	Rector

Etiqueta en el Evento

- ✓ La decoración del espacio debe ir de acuerdo a los colores institucionales
- ✓ Arreglar la mesa principal con un mantel que no sea muy llamativo para representar el evento de preferencia que este sea unicolor.
- ✓ Colocar un arreglo floral de tamaño medio, que no obstaculice la vista de los asistentes.
- ✓ Colocar bocaditos sencillos en la mesa principal junto con botellitas de agua.
- ✓ Quitar las etiquetas de las bebidas o cualquier producto ofrecido a los invitados
- ✓ El personal de protocolo será quien se encargará de la recepción y ubicación del público.
- ✓ El vestuario de los docentes tiene que estar impecable, al igual que el uniforme de los estudiantes.
- ✓ El maquillaje y peinado debe ser el adecuado para la ocasión tanto para los estudiantes, como para las autoridades y docentes.
- ✓ La postura de los ponentes debe ser erguida
- ✓ La persona que dirige el evento debe cuidar su presentación
- ✓ Articular correctamente las palabras
- ✓ Cumplir el evento con puntualidad

4.1.5. Graduaciones



Figura 21. Graduaciones. Obtenido de <https://bit.ly/33fsaN4>

Es un evento muy formal puesto a que se incorporan los nuevos bachilleres de la República del Ecuador. Por lo tanto, es muy importante llevar todos los procesos protocolarios y de etiqueta que un evento como este requiere. Cada estudiante se incorpora como resultado de las enseñanzas y sabiduría que los maestros han impartido durante años es un acto sublime ya que es una etapa más de vida de los estudiantes para cumplir sus metas y alcanzar la profesión deseada.

Aspectos a tomar en cuenta antes del evento:

- Tomar en cuenta el número de incorporados para la elección del espacio donde se realizará el evento.
- La vestimenta para los estudiantes será con el uniforme institucional.
- Las capas y birretes deben ser entregadas a los estudiantes con anterioridad
- Indicar que la limpieza de estas prendas está a cargo de los graduados.
- El juramento y entrega de actas a los graduados se realizará en orden alfabético
- Las capas deben ser colocadas por los padres de familia
- Los birretes los colocan de acuerdo a los integrantes de la mesa principal
- Entregar las invitaciones con anterioridad y confirmar la asistencia de los invitados
- Determinar un lugar para los fotógrafos
- Tener listas las capas
- Determinar la hora y fecha dependiendo de la institución
- En la mesa ubicar adornos de flores
- Adornar el lugar en donde se lo va a realizar
- Verificar si el lugar tiene garaje

Protocolo en el Evento	
Procedimiento a seguir:	
Actividad	Área encargada
1°. Recepción de autoridades, docentes, delegados, público en general.	Secretaria o personal de protocolo
2°. Ingreso de los nuevos bachilleres	Inspector
3°. Himno Nacional del Ecuador coreado por todos los asistentes	Secretaria
4°. Himno a la Institución Educativa coreado por todos los asistentes	Secretaria
5°. Palabras de bienvenida al evento	Rector
6°. Intervención de la Directora Distrital de Educación o delegado.	Directora distrital o delegado.
7°. Lectura del acta de incorporación de los nuevos bachilleres	Secretaria
8°. Investidura de los nuevos bachilleres	Padres de familia
9°. Toma de la promesa colectiva	Rectora
10°. Distinción al mérito estudiantil	Consejo Directivo
11°. Discurso del mejor egresado	Estudiante destacado
12°. Entrega de menciones de honor según el rendimiento académico	Vicerrectora
13°. Mensaje de despedida	Tutor
14°. Entrega de reconocimiento a docentes	Presidente del comité de padres
15°. Brindis	Representante del comité de padres de familia
16°. Pieza musical, danza	Secretaria
17°. Asuntos varios	Secretaria
18°. Clausura del evento	Rector

Etiqueta en el Evento

- ✓ La decoración del espacio debe ir de acuerdo a los colores institucionales
- ✓ Arreglar la mesa principal con un mantel que no sea muy llamativo para representar el evento de preferencia que este sea unicolor.
- ✓ Colocar un arreglo floral de tamaño medio, que no obstaculice la vista a ninguno de los asistentes.
- ✓ Colocar bocaditos sencillos en la mesa principal junto con botellitas de agua.
- ✓ Quitar las etiquetas de las bebidas o cualquier producto ofrecido a los invitados
- ✓ El personal de protocolo será quien se encargará de la recepción y ubicación del público.
- ✓ El vestuario de los docentes tiene que estar impecable, al igual que el uniforme de los estudiantes.
- ✓ El maquillaje y peinado debe ser el adecuado para la ocasión tanto para los estudiantes, como para las autoridades y docentes.
- ✓ La postura de los ponentes debe ser erguida
- ✓ La persona que dirige el evento debe cuidar su presentación
- ✓ Articular correctamente las palabras
- ✓ Señores y señoritas estudiantes deben tener por cumplimiento la boceta y la capa impecable.
- ✓ Cumplir el evento con puntualidad



Figura 22. Graduación. Elaboración propia

5. Aspectos personales a tomar en cuenta en un evento

5.1. Vestuario para los estudiantes

Vestuario para los Estudiantes		
	Hombres	Mujeres
Vestuario (Uniforme de parada)	<ul style="list-style-type: none"> -camiseta blanca -corbata color azul marino -chaqueta de la institución -pantalón de tela azul marino -medias blancas - zapatos negros 	<ul style="list-style-type: none"> -camisa blanca -corbata color azul marino -chaqueta de la institución -falda de tela azul marino -medias blancas - zapatos negros
Peinado	-Es importan peinar el cabello, pero no de forma exagerada, elegir un peinado adecuado.	-El peinado puede ser recogido o semi recogido Tomar en cuenta el tipo de rostro para el peinado
Maquillaje		<ul style="list-style-type: none"> -Usar el maquillaje de acuerdo con el tono de piel que se tiene. -No usar maquillaje muy exagerado
NOTA: Esto para todos los eventos, excepto en el evento de los juegos deportivos ya que en este evento se utilizará su respectivo uniforme.		
Imagen correcta		
	<p><i>Figura 24. Uniforme correcto del sr. estudiante. Elaboración propia</i></p>	<p><i>Figura 25. Uniforme correcto de las srtas. estudiantes. Elaboración propia</i></p>

5.1.2. Vestuario para autoridades y docentes

Vestuario para Autoridades/ Docentes		
	Hombres	Mujeres
Vestuario	<ul style="list-style-type: none"> - Traje formal color negro o azul marino - la corbata debe combinar con el color de la camisa, los colores no deben ser extravagantes. - los zapatos deben ser de color negros o café. - las medias deben ser de color negro o cafés según el color de zapatos que se lleve. 	<ul style="list-style-type: none"> -Traje formal opcional pantalón o falda -No combinar más de tres colores -No combinar prendas de cuadros con rayas -De preferencia usar colores oscuros -No utilizar blusas o vestidos con mucho escote o a su vez que sean muy cortos.
Peinado	<ul style="list-style-type: none"> - el cabello y la barba debe estar corta. 	<ul style="list-style-type: none"> -Es importan peinar el cabello, pero no de forma exagerada, elegir un peinado adecuado. -El peinado puede ser recogido o semi recogido -Tomar en cuenta el tipo de rostro para el peinado.
Maquillaje		<ul style="list-style-type: none"> -Debe combinar con los colores de prendas que se visten. -No usar maquillaje muy exagerado -El maquillaje debe ir dependiendo de la tonalidad de la piel Los accesorios que se utilicen no deben ser exagerados.
<p>NOTA: Esto para todos los eventos, excepto en el evento de los juegos deportivos ya que en este se vestirá el uniforme deportivo de la Institución.</p>		
Imagen correcta		
	<p><i>Figura 26.</i> Vestuario correcto de los Sres. docentes y autoridades. Obtenido de https://bit.ly/2PI2PY7</p>	<p><i>Figura 27.</i> Vestuario correcto de las Srtas. docentes y autoridades. Obtenido de https://bit.ly/2PI2PY7</p>

6. Decoración del evento

6.1. Recursos a utilizar en el evento

Atril	Agua	
Cortinas escenario	Flores	Luces
Cristalería	Manteles	Recursos humano y tecnológico
Equipo de sonido	Mesas	Sillas

Mantelería

Para hacer la respectiva decoración de la mesa generalmente se utilizan tres piezas fundamentales las cuales son el mantel, el cubre mantel, y el muletón que es la primera cobertura de la mesa.

Debido a la gran variedad de manteles que existe es mucho más fácil elegir el más adecuado para el evento, independiente mente del color y el material del mantel , este debe ser grande y cubrir toda la mesa, sus esquinas y bordes, sin embargo este no debe arrastrarse en el suelo, ni tan largo, ni tan corto es decir este mantel no debe hacer ver exageradamente los pies de los asistentes de la mesa principal, ni debe llegar al suelo tanto, las reglas mencionan que debe estar a un tercio de distancia con el suelo.

Hay que tener muy en cuenta que el color del mantel tenga combinación con algunos implementos más del evento como las flores, o vajilla, todo lo que componga la mesa, los colores más usados para los eventos institucionales son los de color blanco o los de color pasteles, también se debe tener presente que este debe ir acorde a la institución que realiza el evento y los colores que a este lo representan.

Muletón

Es una tela suave y gruesa no de muy buena calidad puesto a que es la primera tela que se pone en la mesa para protegerla y cubrirla de cualquier daño, esta tela debe ajustarse bien al molde de la mesa.

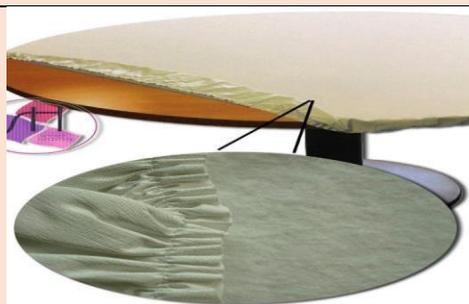


Figura 34. Muletón. Obtenido de <https://bit.ly/2P4izEp>

Mantel

Es una tela hecha de diferentes materiales como son lino, algodón, plástico, etc. Esta tela es considerada el vestido de la mesa ya que es lo que la decora.



Figura 35. Mantel. Obtenido de <https://bit.ly/31sSvFH>

Cubremantel

El cubremantel es una tela de tamaño más corto que el mantel, es un elemento opcional para decorar mucho más la mesa y ambos deben combinar entre si sus colores.



Figura 36. Cubremantel. Obtenido de <https://bit.ly/2J2k0zt>

Cubre sillas

Es una tela diseñada para cubrir la forma de la silla, este debe ser del mismo color al del mantel colocado en la mesa, o al menos debe ser similar para que pueda cumplir con la decoración y también se puede añadir a esta decoración, un lazo para realzar el evento.



Figura 37. Cubre sillas .Obtenido de <https://bit.ly/2P4XKsk>

Botellas

Las botellas de agua son una muy buena opción para colocar en la mesa principal para que quienes la conforman puedan beber agua y mantenerse hidratados durante el evento y que no presenten incomodidad alguna.



Figura 38. Botellas. Obtenido de <https://bit.ly/2Buy1Sc>

Vaso

Este elemento debe ser de material de cristal y transparente para que prevalezca la elegancia de la mesa.



Figura 39. Vaso. Obtenido de <https://bit.ly/2P2hwET>

Arreglos florales

Siempre el arreglo floral de la mesa debe ser de tamaño pequeño y adecuado para que no obstaculicé la visión de los invitados especiales.



Figura 40. Arreglos florales. Obtenido de <https://bit.ly/32yXOod>

<p style="text-align: center;">Atril</p> <p>Debe ser colocado en el lugar adecuado para evitar cualquier tipo de obstrucción.</p>	 <p style="text-align: right;"><i>Figura 41. Atril. Obtenido de https://bit.ly/31ykdAS</i></p>
<p style="text-align: center;">Iluminación</p> <p>En el lugar seleccionado para realizar el evento debe existir buena iluminación si esta es natural es mucho mejor sin embargo si no se cuenta con esto se debe optar por luces adecuadas.</p>	 <p style="text-align: right;"><i>Figura 42. Iluminación. Obtenido de https://bit.ly/2MxRxnP</i></p>
<p style="text-align: center;">Sonido</p> <p>Los instrumentos de sonido deben ser bien seleccionados, que el sonido sea claro y no ocasionar ruidos molestos para los invitados y deben su funcionalidad debe ser probada anticipadamente.</p>	 <p style="text-align: right;"><i>Figura 43. Sonido. Obtenido de https://bit.ly/2MT5XNK</i></p>
<p style="text-align: center;">Vestuario</p> <p>El vestuario depende del tipo de evento al que se vaya a asistir, este debe estar bien combinado en colores, es preferible no combinar más de tres colores.</p>	 <p style="text-align: right;"><i>Figura 44. Vestuario. Obtenido de https://bit.ly/2BvDLLr</i></p>

7. Recomendaciones generales para los eventos

- Entregar las invitaciones con anterioridad (7 días) y confirmar la asistencia de los invitados (2 días antes)
- En el escenario o en el altar patrio se deben colocar las banderas por orden de precedencia.



Figura 23. Orden correcto de banderas. Elaboración propia

- Realizar el evento con puntualidad
- Delegar funciones a los miembros del plantel para cumplir con el protocolo.
- Ser cortés con los invitados
- Los miembros del plantel deben cuidar de su presentación
- El mantel de la mesa debe estar impecable.
- Verificar el funcionamiento de equipos materiales.
- El personal de protocolo es quien se encarga de llevar a las autoridades a la mesa principal y ubicarlos según el orden de precedencia pre establecido.
- Tomar en cuenta las precedencias de los asistentes para su posterior ubicación.
- La máxima autoridad debe ocupar siempre el puesto del centro y los demás invitados de honor se los puede colocar de derecha a izquierda sucesivamente.
- Ubicar a los presentes de forma que todos puedan disfrutar del evento.
- Contar con una carpeta en la que se encuentre el programa a desarrollar.
- La persona a dirigir el evento debe tener dominio escénico y buena lectura
- Preparar los discursos de las personas que van a intervenir
- Agradecer la asistencia de los invitados.

CONCLUSIONES

- Al terminar el proyecto se pudo constatar que los procedimientos protocolarios y la etiqueta son muy importantes a la hora de organizar eventos dentro de un plantel educativo, ya que mejora su presentación, y contribuye a su buena imagen.
- Los procedimientos protocolarios y la etiqueta van de la mano y ponerlos en práctica en determinado evento o acto, aporta a la esencia del mismo, tanto en formalidad como en elegancia.
- La participación de los funcionarios del plantel a la hora de organizar un evento es primordial para que el mismo se desarrolle excelentemente y el protocolo y la etiqueta se cumplan de manera adecuada.
- La planificación en un evento es muy importante ya que a partir de esta se despliegan los puntos claves a utilizar para que este tenga un desarrollo exitoso y sea de plena satisfacción para los asistentes.

RECOMENDACIONES

- Un evento debe ser desarrollado a partir de un objetivo claro y dentro de este siempre debe primar el respeto y la cortesía entre los asistentes.
- Tomar en cuenta los aspectos que representan dentro del plantel educativo los procedimientos protocolarios y etiqueta, como son la organización, puntualidad, respeto, perseverancia, sencillez, humildad. Para fortalecer las relaciones sociales existentes dentro de este.
- Compartir la información existente en el manual de procedimientos protocolarios y etiqueta con los funcionarios del plantel educativo para mejorar la organización y el desarrollo de los eventos.
- Se recomienda poner en práctica los procedimientos protocolarios y etiqueta presentados en la propuesta del proyecto, para realizar eventos satisfactorios para los asistentes y que estos sean de reconocimiento público.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **Actividad:** hacer o deshace algo
2. **Ameno:** que deleita, resulta agradable o placentero.
3. **Anfitrión:** persona que recibe o da la bienvenida en su lecho o casa.
4. **Antelación:** hacer algo de manera anticipada al hecho.
5. **Aparcamiento:** zona en la que se puede estacionar o aparcar un vehículo.
6. **Arraigadas:** vicio o virtud que alguien tiene.
7. **Asentir:** afirmar algo que otra persona dijo, dar consentimiento y aprobar algo.
8. **Aspiración:** deseo de conseguir o hacer algo.
9. **Birretes:** gorro de forma generalmente cuadrada que se usa en diferentes actos académicos y sirve de distintivo de los invitados y demás asistentes.
10. **Bocetas:** sombreros de graduaciones
11. **Concientizar:** toma de conciencia de alguna situación
12. **Concurrentes:** personas que asisten o concurren a un lugar determinado.
13. **Constatar:** comprobar que algo es tal cual como se lo expresa
14. **Cortesía:** ser amigable, tener iniciativa.
15. **Creatividad:** inventar o crear algo necesario
16. **Efectividad:** es el equilibrio entre eficiencia y eficacia.
17. **Eficacia:** capacidad de producir algo determinando
18. **Eficiencia:** capacidad de cumplir con lo requerido
19. **Emblema:** objeto que representa simbólicamente a algo o alguien
20. **Espacios:** es el lugar donde se puede desarrollar determinan actividad
21. **Exigencias:** determinar lo requerido, es decir cómo se desea que se realice algo
22. **Hostilidad:** acción de provocativa, contraria y grosera
23. **Indumentaria:** vestimenta o conjunto de prendas para vestir
24. **Insignia:** objeto representativo a una determinada persona en reconocimiento por sus méritos
25. **Management:** Administración, manejo, dirección de algo
26. **Menester:** necesidad de algo.
27. **Ostentar:** exhibir o mostrar algo con lujo.
28. **Perfil:** características o capacidades para hacer algo.
29. **Prevalecer:** que existe o que aún tiene vigencia.
30. **Repercutir:** que influye o causa algún efecto en algo.
31. **Repercutir:** que tiene consecuencias de algo.

REFERENCIAS

1. Altamirano, Ú. M. (2017). *Organización de Eventos* (1ERA ed.). México: Trillas.
2. Alvarado, M. T. (2009). En M. T. Alvarado, *Protocolo y Organización de Eventos* (pág. 13). Uoc. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3206944&query=organizaci%25C3%25B3n%2Bde%2Beventos>
3. Alvarado, M. T. (2009). Definiciones Etimológicas. En *Protocolo y Organizacion de Eventos* (pág. 31). Barcelona: UOC. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3206944&query=organizaci%25C3%25B3n%2Bde%2Beventos>
4. Alvarado, M. T. (2011). Protocolo. En M. T. Alvarado, *Protocolo y empresa El ceremonial corporativo* (pág. 46). BARCELONA: UOC. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3201318&query=protocolo+empresarial>
5. Arroyo Gómez, C., & Morrucco Gómez, R. (2013). *Eventos Corporativos y Protocolo Empresarial*. Bogotá, Colombia: Starbook.
6. Carre, C. L. (2010). *El gran libro de etiqueta*. Digital Publications, Inc. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=TxYJGQ3RYB4C&printsec=frontcover&dq=camille+carre&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjdu9Xy_5fbAhVBq1MKHTamD8sQ6AEIKDAA#v=onepage&q=camille%20carre&f=false
7. Díaz, L. A. (2012). *Etiqueta y Protocolo: Base de la Imagen Empresarial*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3201902&ppg=1&query=etiqueta%20en%20eventos>
8. Génova, A. E. (2010). *Ceremonial Empresarial*. Buenos Aires, Argentina: Lectorum S.A. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3189490&query=cereemonial+empresarial>
9. Génova, A. E. (2018). *Relaciones Publicas, Eventos y Ceremonial*. Buenos Aires: Ugerman Editor. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5636496&query=etiqueta+y+protocolo+en+eventos>
10. Guillén, M. d. (2013). *Manual basico de protocolo empresarial y social*. México: Díaz de Santos. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3220252>

11. Ibáñez, M. d. (2015). *Organización de Eventos de Marketing y Comunicación*. Madrid: Cep. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4499066&query=organizaci%C3%B3n+de+eventos>
12. Jiménez, M., Morales, J. M., & Panizo, A. (2017). Funciones del anfitrión. En *Eventos y protocolo la gestión estratégica de actos corporativos e institucionales* (pág. 131). Barcelona: Uoc. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4849781&query=etiqueta++y+protocolo+en+eventos>
13. Kasianczuk, V. A. (2009). *Ceremonial y Protocolo Empresarial*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3180782&query=ceremonial+y+protocolo+empresarial>
14. López, J. D. (2016). *Protocolo para la organización de actos oficiales y empresariales* (1era edición ed.). Andalucía, España: Ic editorial. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=4775966&query=organizaci%C3%B3n+de+eventos>
15. López, R. V. (2012). *Gestión de Protocolo*. Ic. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3211531&query=protocolo>
16. Molina, V. (2007). *La Etiqueta en la Sociedad*. Quito: Hermo Grafic.
17. *Real Academia Española*. (2014). Obtenido de RAE: <https://dle.rae.es/anfitri%C3%B3n>
18. Richero, A. (2008). *Planeación y Ejecución de Eventos Presentes y en Línea*. México: Trillas.
19. Sánchez, R. J. (2009). *Como Organizar Eventos con Éxito*. Miami, México: Lectorum S.A. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=3189077&query=eventos>
20. Sansone, G. J. (2013). *Una mirada innovadora en ceremonial y protocolo*. Salta, Argentina: Ecuasa. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5349991&query=una%2Bmirada%2Binnovadora%2Bdel%2Bceremonial%2By%2Bprotocolo>
21. Soto, C. C. (2012). *Gestión de protocolo*. España: Paraninfo S.A.

ANEXOS

OFICIOS ENVIADOS AL COLEGIO NACIONAL GUAYLLABAMBA.

OFICIO No. KR-TG-UTN-001

Quito, 13 de junio de 2019

Doctor.
José Cisneros

RECTOR DEL COLEGIO NACIONAL GUAYLLABAMBA

Señor Rector:

Reciba un cordial saludo, y a la vez deseándole el mejor de los éxitos en las funciones que se encuentra desempeñando en su nuevo cargo.

Yo, **JENIFFER KAROLINA RODRÍGUEZ PAREDES**, portadora de la cedula de ciudadanía **175352935-1**, como estudiante de la Universidad Técnica del Norte de la Carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida me brinde su autorización para realizar las entrevistas y encuestas dirigidas al personal administrativo y docente del Plantel Educativo con referencia al proyecto de investigación con el tema : **“ANALIZAR LOS PROCEDIMIENTOS PROTOCOLARIOS Y ETIQUETA EN LOS EVENTOS DEL COLEGIO NACIONAL GUAYLLABAMBA EN EL PERIODO 2018-2019”**

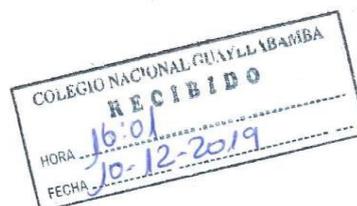
Por su favorable atención, le agradezco.

Atentamente,



Jeniffer Rodríguez Paredes

ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.



SECRETARIA

Telf.0993787776

Correo electrónico.rjeniffer448@gmail.com / karolina1753@outlook.com

RE/jr

OFICIO No. KR-TG-UTN-002

Quito, 13 de junio de 2019

Doctor.
José Cisneros

RECTOR DEL COLEGIO NACIONAL GUAYLLABAMBA

Señor Rector:

Yo, **JENIFFER KAROLINA RODRÍGUEZ PAREDES**, portadora de la cedula de ciudadanía **175352935-1**, como estudiante de la Universidad Técnica del Norte de la Carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, me dirijo a usted para solicitarle muy comedidamente que me brinde la respectiva disposición para realizar las entrevistas y encuestas referente al proyecto de investigación con el tema **“ANALIZAR LOS PROCEDIMIENTOS PROTOCOLARIOS Y ETIQUETA EN LOS EVENTOS DEL COLEGIO NACIONAL GUAYLLABAMBA EN EL PERIODO 2018-2019”** dirigidas al personal administrativo y docente del Plantel Educativo el día jueves 13 de junio del presente año a las 12:00 pm.

Por su favorable atención a la presente, le agradezco.

Atentamente,



Jeniffer Rodríguez Paredes

ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.



SECRETARÍA

Tel.0993787776

Correo electrónico. rjeniffer448@gmail.com / karolina1753@outlook.com

RE/jr



INSTITUCIÓN EDUCATIVA FISCAL GUAYLLABAMBA



Panamericana Norte, Av. Simón Bolívar No. 216 Barrio La Merced • Teléfono: 236 9995
e-mail: 17h01805@gmail.com • www.colegioguayllabamba.com
Guayllabamba – Pichincha – Ecuador

Guayllabamba, 16 de diciembre de 2019
Oficio #5795 ROCNG

ASUNTO: SE AUTORIZA REALIZAR TRABAJO DE GRADO.

Magister
RAIMUNDO LÓPEZ
Decano FECYT de la Universidad Técnica del Norte
Presente.-

De mi consideración:

Reciba a nombre de la comunidad del Colegio Nacional GUAYLLABAMBA, un cordial saludo y el deseo de éxitos al frente de tan importante institución educativa.

Dando contestación a su oficio N°289-D, de 29/11/2019, en el cual solicita que la Srta. RODRÍGUEZ PAREDES JENIFFER KAROLINA, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo en español, obtenga información y realice todas las actividades referentes al trabajo de grado, cuyo tema es: "ANALIZAR LOS PROCEDIMIENTOS PROTOCOLARIOS Y ETIQUETA EN LOS EVENTOS DEL COLEGIO NACIONAL GUAYLLABAMBA EN EL PERIODO 2018-2019"; al respecto debo manifestarle que el Plantel brindará todas las facilidades del caso.

Atentamente,



Dr. José Cisneros
RECTOR



MODELO DE ENTREVISTA

ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES DEL COLEGIO NACIONAL GUAYLLABAMBA

TEMA: “Analizar los Procedimientos Protocolarios y Etiqueta en los Eventos del Colegio Nacional Guayllabamba en el periodo 2018-2019”.

Autora: Jeniffer Rodríguez

1.- ¿El Colegio Nacional Guayllabamba tiene procedimientos protocolarios de orden para ubicar de manera correcta las banderas y demás instrumentos materiales que se utilizan en un evento?

2.- En determinado evento a realizarse, ¿El Colegio Nacional Guayllabamba tiene un orden preestablecido de cómo van ubicados las autoridades y demás invitados?

3.- ¿Cree usted que es necesario tener conocimientos de comportamiento, vestuario y el orden de ubicación de los invitados para organizar eventos?

4.- Considera usted que es necesario e importante tener en el Colegio Nacional Guayllabamba un manual de Procedimientos Protocolarios y etiqueta que permita que el personal responsable de organizar los eventos pueda guiarse.

MODELO DE ENCUESTA

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DOCENTES DEL
COLEGIO NACIONAL GUAYLLABAMBA**

TEMA: “Analizar los Procedimientos Protocolarios y Etiqueta en los Eventos del Colegio Nacional Guayllabamba en el periodo 2018-2019”.

Autora. Jeniffer Rodríguez

- 1. ¿Conoce usted sobre los procedimientos protocolarios y etiqueta que se deben tomar en cuenta para la realización de los eventos del plantel educativo?**
 - a) Si
 - b) No

- 2. ¿Cree usted que en el Colegio Nacional Guayllabamba se aplican procedimientos protocolarios y etiqueta en la organización de sus eventos?**
 - a) Si
 - b) No

- 3. ¿Ha sido usted participe de los eventos organizados por el Plantel Educativo?**
 - a) Si
 - b) No

- 4. ¿Cree usted que los eventos organizados en el Colegio Nacional Guayllabamba cumplen con las exigencias requeridas?**
 - a) Si
 - b) No

- 5. ¿Considera usted que un evento bien realizado contribuye positivamente a la imagen del Plantel Educativo?**
 - a) Si
 - b) No

6. ¿Cree usted que es importante tener conocimientos del orden de ubicación que cada autoridad y público en general debe ocupar en determinado evento?

- a) Si
- b) No

7. ¿Cree usted que es importante que se impartan conocimientos de los procedimientos protocolarios y etiqueta que se deben aplicar en cada evento que desarrolla el plantel educativo?

- a) Si
- b) No

8. ¿Cómo califica usted el desarrollo de los eventos realizados en el Colegio Nacional Guayllabamba?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

9. ¿Considera usted que es necesario e importante tener en el Colegio Nacional Guayllabamba un manual de procedimientos protocolarios y etiqueta que permita que el personal encargado de organizar los eventos pueda guiarse?

- a) Si
- b) No

**FOTOGRAFÍAS DE LAS ENTREVISTAS Y ENCUESTAS APLICADAS A LOS
FUNCIONARIOS DE LA COLEGIO NACIONAL GUAYLLABAMBA**



Figura 45. Rector del Colegio Nacional Guayllabamba. Fuente: elaboración propia



Figura 46. Vicerrectora del Colegio Nacional Guayllabamba. Fuente: elaboración propia

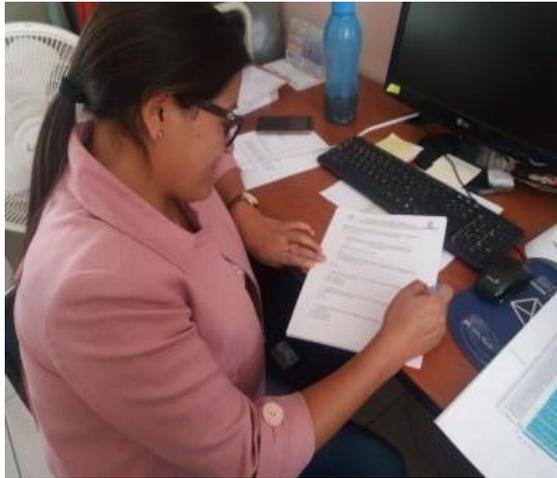


Figura 47. Inspectora del Colegio Nacional Guayllabamba. Fuente: elaboración propia



Figura 48. Docente del Colegio Nacional Guayllabamba. Fuente: elaboración propia



Figura 49. Docente del Colegio Nacional Guayllabamba. Fuente: elaboración propia



Figura 50. Docente del Colegio Nacional Guayllabamba. Fuente: elaboración propia



Figura 51. Docente del Colegio Nacional Guayllabamba. Fuente: elaboración propia



Figura 52. Docente del Colegio Nacional Guayllabamba. Fuente: elaboración propia



Figura 53. Docente del Colegio Nacional Guayllabamba. Fuente: elaboración propia



Figura 54. Docente del Colegio Nacional Guayllabamba. Fuente: elaboración propia

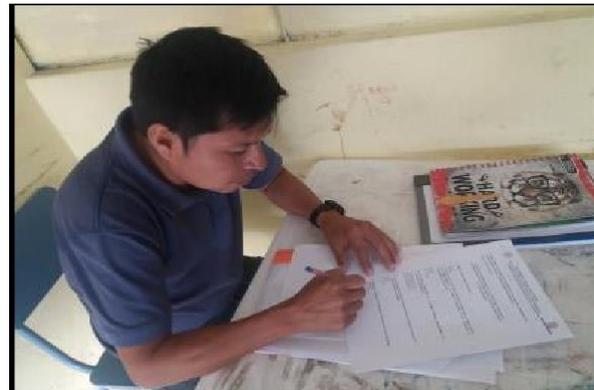


Figura 55. Docente del Colegio Nacional Guayllabamba. Fuente: elaboración propia



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
DECANATO

Oficio 289-D
29 de noviembre de 2019

Doctor
José Cisneros
RECTOR DEL COLEGIO NACIONAL GUAYLLABAMBA

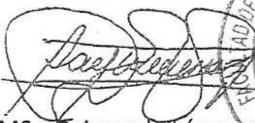
Señor Rector:

A nombre de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, reciba un cordial saludo, a la vez que le auguro el mejor de los éxitos en las funciones que viene desempeñando.

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida, se brinde las facilidades necesarias a la señorita JENIFFER KAROLINA RODRÍGUEZ PAREDES, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, para que obtenga información y realice todas las actividades referentes al trabajo de grado: "ANALIZAR LOS PROCEDIMIENTOS PROTOCOLARIOS Y ETIQUETA EN LOS EVENTOS DEL COLEGIO NACIONAL GUAYLLABAMBA EN EL PERIODO 2018-2019".

Por su favorable atención, le agradezco.

Atentamente,
CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO


MSc. Raimundo López
DECANO FECYT




Secretaría C. Valle C
SECRETARIA

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Jeniffer Karolina Rodriguez Paredes (TESIS).pdf (D63813789)
Submitted: 2/12/2020 10:12:00 PM
Submitted By: rjeniffer448@gmail.com
Significance: 3 %

Sources included in the report:

INFORME FINAL..docx (D54548208)
Ortiz Samira trabajo de grado.docx (D42047094)
TESIS PARA EL PORCENTAJE DE URKUND.docx (D63128112)
TOTAL DE TESIS PARA URKUND.docx (D54550638)
enviar urkun.docx (D63125977)
Proyecto Mishell Churuchumbi.docx (D54535276)
<https://dle.rae.es/anfitri%C3%B3n>
<https://docplayer.es/63356195-Universidad-tecnica-del-norte.html>
<https://docplayer.es/81435528-Protocolo-como-tecnica-de-relaciones-publicas-divulgacion-dinamica-formacion-2016-todos-los-derechos-reservados.html>

Instances where selected sources appear:

28